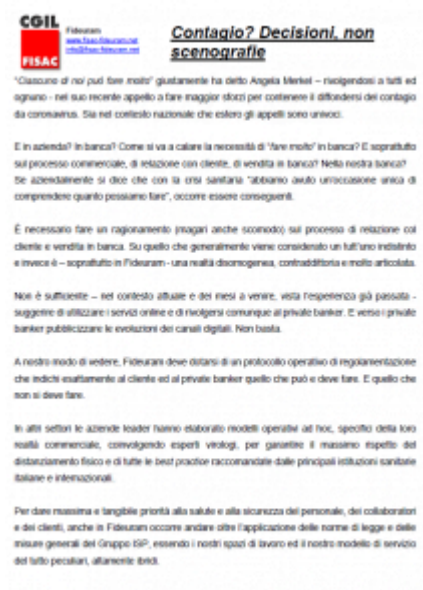


CONTAGIO? DECISIONI, NON SCENOGRAFIE



CGIL FISCAL
Fideuram
www.fideuram.it
info@fideuram.it

Contagio? Decisioni, non scenografie

"Ciascuno di noi può fare molto" giustamente ha detto Angela Merkel – rivolgendosi a tutti ed ognuno – nel suo recente appello a fare maggiori sforzi per contenere il diffondersi del contagio da coronavirus. Sia nel contesto nazionale che estero gli appelli sono univoci.

E in azienda? In banca? Come si va a calare la necessità di "fare molto" in banca? E soprattutto sul processo commerciale, di relazione con cliente, di vendita in banca? Nella nostra banca? Se accidentalmente si dice che con la crisi sanitaria "abbiamo avuto un'occasione unica di comprendere quanto possiamo fare", occorre essere consequenti.

È necessario fare un ragionamento (magari anche scomodo) sul processo di relazione col cliente e vendita in banca. Su quello che generalmente viene considerato un tutt'uno indistinto e invece è – soprattutto in Fideuram – una realtà disomogenea, contraddittoria e molto articolata.

Noi è sufficiente – nel contesto attuale e dei mesi a venire, vista l'esperienza già passata – suggerire di utilizzare i servizi online e di rivolgersi comunque al private banker. E verso i private banker pubblicizzare le evoluzioni dei canali digitali. Non basta.

A nostro modo di vedere, Fideuram deve dotarsi di un protocollo operativo di regolamentazione che indirizzi esattamente al cliente ed al private banker quello che può e deve fare. E quello che non si deve fare.

In altri settori le aziende leader hanno elaborato modelli operativi ad hoc, specifici della loro realtà commerciale, coinvolgendo esperti virologi, per garantire il massimo rispetto del distanziamento fisico e di tutte le best practice raccomandate dalle principali istituzioni sanitarie italiane e internazionali.

Per dare massima e tangibile priorità alla salute e alla sicurezza del personale, dei collaboratori e dei clienti, anche in Fideuram occorre andare oltre l'applicazione delle norme di legge e delle misure generali del Gruppo ISP, essendo i nostri spazi di lavoro ed il nostro modello di servizio del tutto peculiari, altamente ibridi.

“Ciascuno di noi può fare molto”, ha detto giustamente Angela Merkel – rivolgendosi a tutti ed ognuno – nel suo recente appello a fare maggiori sforzi per contenere il diffondersi del contagio da coronavirus.

[Contagio-Decisioni-281020](#)