

FLASH SU INCONTRO FILIALE DIGITALE

APERTURA FD A RENDE: l'azienda ci ha comunicato che a gennaio aprirà una nuova FD a RENDE dove oggi attualmente già esiste un distaccamento di 3 persone. Saranno attivate circa 20 postazioni, i colloqui per individuare le risorse partiranno nei prossimi giorni.



SKILL DERIVATI: abbiamo chiesto la salvaguardia dei percorsi in essere e di riprendere l'argomento al fine di valutare delle competenze sostitutive. L'azienda ha confermato il mantenimento dello skill derivati che continua a essere agito determinando quindi la salvaguardia dei percorsi in essere per il 2023, dando la disponibilità a trovare delle competenze sostitutive per il 2024.

PROGETTO ROUTE 77 l'azienda ha confermato che si tratta di un'iniziativa di formazione che coinvolgerà tutti i gestori della FD per supportare il gestore nella sua attività e migliorare l'INS. E' previsto un percorso formativo su apprendo e successivamente un'attività di training on the job in affiancamento con un altro gestore; al gestore affiancato viene richiesta la compilazione di una scheda che verrà utilizzata per il censimento dell'affiancamento. L'attività di affiancamento viene censita sul curriculum formativo del gestore in people.

EXELIA ROMANIA l'azienda ha confermato che per gestire i picchi delle attività della FD in gestione oggi agli outsourcer sta procedendo alla formazione del personale di EXELIA, società controllata dal Gruppo con sede a Brasov in Romania. Exelia gestirà i picchi di telefonate e chatbot che non riusciranno ad essere gestiti dagli attuali outsourcer.

TAX FORCE ISYBANK Si conclude venerdì l'esperienza di onboarding che ha coinvolti una

sessantina di colleghe e colleghi di Rete e Dc; l'azienda ha comunicato che in previsione della migrazione di marzo 2024 sarà attivata una nuova task force.

OBBLIGAZIONE CASSA DEPOSITO E PRESTITI per novembre è previsto il lancio di una nuova obbligazione pertanto verrà richiesto ai gestori di FD di tutte le filiere (retail, affluent ed exclusive) di procedere all'inserimento ordini in modalità meramente esecutiva. E' comunque previsto un momento formativo preventivo per la gestione dell'ordine. Nel caso in cui il cliente, nel corso dell'ordine, richieda una consulenza specifica, il gestore non è tenuto a fornirla ma deve indirizzare il cliente ad un gestore competente.

CALABRIO E ORARIO INIZIO PT Abbiamo ribadito nuovamente la necessità di trovare soluzioni per il cambio turno in quanto l'applicativo CALABRIO consente oggi di gestire in modo assolutamente residuale le richieste di cambio turno. L'azienda ci ha rappresentato che per mantenere degli standard di servizio adeguati è possibile concedere il cambio solo a parità di skill e filiera.

PART TIME abbiamo evidenziato che registriamo una rigidità nella concessione dei rinnovi per i PT con orario inizio antecedente alle 9,00. L'azienda ha ribadito che per dare maggiore copertura alle fasce orarie più impattate dalle telefonate della clientela i PT con inizio orario antecedente alle ore 9.00 non vengono generalmente concessi se non per situazioni molto specifiche.

Come sempre, all'occorrenza integreremo questa news con aggiornamenti e approfondimenti