

UNA RIUNIONE BEN RIUSCITA

SERVIZIO DI ACQUIRING POS – RIUNIONE DI AREA PIEMONTE LIGURIA VALLE D'AOSTA

In data 11/02/2021, si è tenuta, nell'ambito della Direzione Regionale Piemonte, Liguria, Valle d'Aosta una riunione esplicativa del nuovo accordo Intesa Sanpaolo/Nexi per la gestione dei Pos, gestita dall' ufficio marketing.

Una riunione in ritardo solo di 7 mesi, perché questo accordo di collaborazione è stato firmato l'anno scorso ed è attivo dal 01/07/2020.

Ovviamente alla rete sono state date informazioni molto sommarie ed i gestori si sono visti arrivare i clienti con una lettera in mano di Nexi che comunicava tutta una serie di spese e obblighi normativi che, bontà loro, sono stati spiegati in questa sede, dopo che i colleghi avevano dovuto farlo con i clienti 6 mesi prima. Qualcuno era andato a cercare informazioni su Google, tanto per rendere l'idea.

Bene, molto candidamente, un collega dell'ufficio Marketing, ha iniziato a spiegare nei dettagli l'offerta di Nexi. Più parlava, più si rivelava una realtà, scusate il gioco di parole, surreale.

Innanzitutto, Nexi gestisce i nostri Pos, ma è allo stesso tempo un nostro concorrente (anche sleale peraltro). Come è possibile? Semplice: la rete non può vendere tutti i prodotti del catalogo Nexi, ma Nexi può vendere liberamente, anche ai clienti della Banca, i suoi pos a condizioni decisamente migliori di quelle che possiamo proporre noi.

E già qui sorge spontanea la prima domanda: e perché mai un colosso come la nostra Banca accetta una situazione del genere? Forse chi ha firmato l'accordo ha commesso degli errori? E chi pagherà per questo?

Ma andiamo avanti...

Sempre candidamente, il collega dell'ufficio marketing ha illustrato i nuovi prodotti Nexi vendibili ora anche dalla rete: gli smartpos. Alla modica cifra di ...tenetevi forte, 80 euro al mese! E qui si è scatenato l'inferno!

153 colleghi collegati, tra cui diversi capi area. Beh, è emerso quello che da mesi cova sotto la cenere, ovvero il fatto che la rete non regge più!

Qualcuno sfacciatamente, qualcuno più educatamente, ma tutti hanno espresso il proprio disappunto.

Vi riportiamo alcuni commenti che rendono l'idea del livello di arrabbiatura dei colleghi:

un collega ha scritto: "ma voi siete fuori!";

un altro: "siamo in collegamento con la Luna";

i commenti più critici hanno evidenziato che c'è una profonda spaccatura tra i vertici della Banca e la realtà delle filiali.

Quello che è emerso molto chiaramente è che "loro" non hanno la più pallida idea di quella che è la realtà di tutte le filiali e neanche, purtroppo, del mercato.

Fare una riunione del genere, in cui si chiede di proporre dei prodotti che sono totalmente fuori mercato, non tenendo proprio in considerazione che esiste Satispay gratis, Sumup a 29 euro una tantum, Banca Sella che offre il pos gratis, è stato trovato da molti irritante.

Tra l'altro, è stato chiesto di derogare le condizioni, dimostrando anche di non essere minimamente a conoscenza di quanto sia complicato gestire le deroghe e che tutti, TUTTI, i nostri contratti Pos sono a condizioni derogate.

Questo dovrebbe accendere una lampadina e far capire che se tutti hanno le condizioni in deroga è perché le convenzioni che offriamo non sono concorrenziali. Infatti, è stato raccomandato ai gestori che i clienti non devono assolutamente andare sul sito Nexi, altrimenti si accorgono che le loro condizioni sono migliori! Spettacolare!

Alla fine della riunione, il collega oratore, piuttosto imbarazzato dalla marea di commenti critici, ha ceduto la parola alla folla inferocita.

Oltre ad essere emerse altre incredibili realtà sulla gestione di Nexi, che cambia le tipologie di pos con notevole aumento di costi ad insaputa della banca (e temiamo anche dei clienti), la rete ha chiesto risposte.

La risposta è stata che sono stati istituiti ben **10 tavoli di lavoro!**

Al che una collega ha proposto di mandare tutti i nostri clienti, che vengono a lamentarsi delle spese o del malfunzionamento dei pos, direttamente al loro tavolo.

La riunione ha dimostrato che, come tutti i colleghi e le colleghe, siamo esasperati. La situazione, per il mondo delle piccole imprese, è davvero critica. Perché? Di sicuro non per colpa dei gestori.

Il problema è che si trovano nello stesso stato di emergenza in cui erano ad aprile e maggio, ovvero hanno tante pratiche di finanziamento da lavorare, ma con alcune differenze sostanziali.

L'anno scorso le aziende erano ferme, quindi l'unica esigenza che avevano erano i finanziamenti; ora hanno bisogno anche di altro (aprire conti, internet banking, fidi, impegni di firma, ecc.)

L'anno scorso il cliente presentava la domanda in autonomia, alla filiale arrivava la pratica predeliberata, l'istruttoria era ridotta al minimo e non si doveva caricare nessun documento.

Adesso, invece, il cliente fa richiesta in filiale; il gestore deve raccogliere, compilare e scannerizzare i documenti. La pratica di delibera fido è ordinaria, bisogna caricare i documenti in procedura Garanzie e attendere che arrivi la garanzia prima di erogare.

I tempi si allungano e le pratiche da lavorare aumentano.

Senza parlare di altre incombenze, quali il Superbonus, altro argomento altamente nebuloso, che ora sta entrando nel vivo, ovvero i clienti chiedono non più informazioni, ma di inserire le pratiche, ed ai gestori è chiesto di "provare ad inserirle" facendosi aiutare magari da qualche collega "esperto" perché è riuscito a mandare in delibera ben una pratica.

E le filiali sono sempre più spolpate da esodi, colleghi in malattia, colleghi che, giustamente, lavorano in smart working perché immunodepressi; il servizio offerto è diventato scadente in quanto non si riesce a rispondere al telefono, non si è presenti in accoglienza, i gestori non riescono più a "gestire il cliente", ma possono solo gestire le emergenze.

Ovviamente le pressioni commerciali non si fermano, e la Direzione Regionale che fa?

Fino ad ora ha voltato la testa dall'altra parte, probabilmente contando sul fatto che i colleghi abbiano un forte senso del dovere e di responsabilità, ma quello che è emerso è che il livello di esasperazione è davvero alto e quindi, a forza di tirare la corda, questa volta rischia di rompersi.

P.S. Ovviamente il relatore non ne può nulla, è capitato nel posto sbagliato al momento sbagliato.

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. *Intesa Sanpaolo*

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

f.i.p. 16.02.2021