



## INCONTRO CON LA DIREZIONE FILIALE DIGITALE

Nella giornata del 12 luglio 2023 è svolto, come richiesto dalle OOSS in occasione della sottoscrizione dell'accordo sui Percorsi Professionali, l'incontro con la struttura di Direzione della Filiale Digitale per affrontare alcuni aspetti relativi all'organizzazione del lavoro che presentano delle criticità come da tempo abbiamo evidenziato.

L'azienda ha sottolineato come rispetto alla media 2022 l'indice di soddisfazione da parte dei clienti sul servizio reso da parte della Filiale Digitale sia aumentata di 11 punti.

I clienti serviti sono circa 13 milioni attraverso 64 Filiali, di cui 17 specializzate e 16 remote. La Direzione commerciale FD comprende sei aree (Lombardia, Nord Est, Nord Ovest ed Emilia-Romagna, Centro, Campania ed Isole, Adriatica).

Due mila sono i gestori digitali operanti nelle 64 Filiali, mentre l'organico complessivo della Direzione Commerciale è di 2.228 colleghi distribuiti nelle Filiali Digitali (1465 colleghi), Filiali Specializzate (572 colleghi), Filiali Remote (185 colleghi) e 6 Capi Area. I distaccamenti sono 138, di cui 100 su filiali e 38 nei palazzi.

Per quanto riguarda la formazione, al 28 giugno di quest'anno il 96,73% dei colleghi in organico alla Filiale Digitale ha usufruito della formazione obbligatoria, mentre 1.281 gestori hanno usufruito di corsi per accrescere nuove competenze in ambiti relativi ad Azioni ed Aziende retail, obbligazioni e fondi, Frodi, Isybank, allineamenti Fideuram.

Per i gestori che entrano in Filiale digitale è previsto un piano formativo ad hoc che dura di solito 22 giorni. A settembre è in partenza un progetto formativo sulla comunicazione di qualità in collaborazione con Digited che coinvolgerà tutti i gestori di FD.

Da parte nostra, entrando nello specifico dei problemi che abbiamo registrato sui diversi territori, abbiamo ribadito la necessità di trovare delle soluzioni utili a tutte le criticità ed in particolare per quanto attiene:

**FORMAZIONE:** riteniamo la formazione di qualità un fattore imprescindibile per il lavoro delicato svolto dai colleghi. Il percepito è di un peggioramento generalizzato della formazione erogata. Abbiamo chiesto all'azienda di verificare il corretto processo di erogazione sia dei corsi obbligatori che di quelli di mestiere su tutte le sale, in particolare modo Isybank e Fideuram. L'affiancamento è una parte della formazione che deve però essere fatta a 360 gradi.

**TENSIONI COMMERCIALI:** ci segnalano in alcuni territori l'aumento delle tensioni commerciali che, se non gestite in maniera corretta, potrebbero sfociare in più deleterie pressioni commerciali simili a quelle della rete fisica. Chiediamo all'azienda di verificare in modo puntuale la situazione, in particolar modo in un periodo "caldo" come quello estivo ed in presenza di un massivo passaggio di clienti su Isybank.

**CALABRIO - APPLICATIVO CAMBIO TURNO:** riteniamo sia necessario, per favorire il cambio turno ed in particolare dei turni estremi, semplificare l'attuale criterio per l'incrocio tra domanda /offerta; abbiamo formulato qualche proposta, come ad esempio passare dal sistema attuale che prevede il cambio solo in caso di sovrapposizione di skill identici tra le parti a quello, meno stringente, di verifica di copertura di territorio

commerciale. Riteniamo che si possano trovare soluzioni pratiche che migliorino il tasso di successo per lo scambio.

PIANIFICAZIONE FERIE: riteniamo debba essere possibile in fase di pianificazione richiedere, come avviene per tutti gli altri colleghi nel Gruppo, le ferie ed i permessi anche a singoli giorni o frazioni di settimana e non solo, come avviene ora, per la sola pianificazione di settimane intere. Capiamo la difficoltà di pianificazione considerato il lavoro in turni ma siamo convinti che si possa trovare un modo di riportare la situazione anche formalmente ad una corretta gestione delle programmazioni.

MOBILITA' PROFESSIONALE: abbiamo ribadito l'opportunità di favorire la mobilità professionale dalla FD ad altre strutture soprattutto per chi da diversi anni svolge l'attività in cuffia e ha manifestato da tempo la volontà di cambiare, oltre che prevedere delle possibili mansioni alternative, anche interne alla FD, che consentano di variare l'attività lavorativa.

MOBILITA' TERRITORIALE: è ancora troppo scarsa la disponibilità di spazi nei distaccamenti per accogliere, in un'ottica di riduzione della mobilità, le richieste di avvicinamento a casa dei colleghi attribuiti alle sale, sia che risiedano in prossimità dei distaccamenti che a distanze maggiori. Abbiamo ribadito, inoltre, la necessità, a tratto generale, di ampliare il numero di HUB sui territori, nello specifico rendendoli fruibili anche dalle Lavoratrici e dai Lavoratori della FD e pertanto accessibili in tutti gli orari di servizio della FD.

APPLICAZIONE ACCORDO PERCORSI PROFESSIONALI: abbiamo chiesto una verifica rispetto al fatto che in alcuni casi di passaggio a diversi territori commerciali i gestori possono trovarsi assegnate skill non più inerenti il nuovo territorio di riferimento ricevendo quindi chiamate non più destinate a loro. Abbiamo chiesto quindi che le skill vengano correttamente tolte al collega o, in alternativa, contate effettivamente per il calcolo della complessità gestita.

Abbiamo, inoltre, chiesto chiarimenti in merito alla valorizzazione dei servizi alla clientela per i colleghi assegnati a sale di gestori remoto "appena nate" e quindi senza portafogli esistenti.

Permangono anche a nostro avviso delle rigidità nell'applicazione degli orari per il 4x9, effettuabile solo nella fascia 10-19.30, e per i PT, per i quali l'inizio dell'attività lavorativa è previsto solo alle 9.00. Pur spiegando l'azienda che tale scelta è fatta per esigenze di copertura del servizio chiediamo comunque di valutare la possibilità di riconoscere un range anche limitato di flessibilità per venire incontro alle esigenze delle Lavoratrici e dei Lavoratori interessati.

Rispetto alla richiesta di giornate di formazione flessibile ci è stata confermata la possibilità di pianificare a giornata intera anche la formazione di mestiere (ad esempio quella relativa a Isybank).

Abbiamo inoltre evidenziato alcune criticità rispetto al tema degli affiancamenti e dell'attività commerciale che rischiano, soprattutto in concomitanza con il passaggio della clientela a Isybank e del periodo festivo, di peggiorare il clima della FD in un momento già complicato di per sé.

**L'Azienda ha raccolto le nostre osservazioni su cui ci fornirà un riscontro dopo la pausa estiva.**

A margine dell'incontro ci ha confermato che, a partire dalla seconda metà di luglio i colleghi della FD potranno consultare il nuovo calcolo delle complessità 2023 e riceveranno via mail i punteggi dei singoli indicatori.

Gli effetti economici saranno visibili nel cedolino di luglio dove saranno riconosciute le indennità con decorrenza da gennaio 2023. Abbiamo anche chiesto di riconoscere il prima possibile i consolidamenti.

Milano, 13 luglio 2023.

**Delegazioni Trattanti Gruppo Intesa Sanpaolo  
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN**