



## Complicated-Bank!

Lunedì 25 settembre 2023 si è svolto l'incontro trimestrale in presenza, per la prima volta post Covid; abbiamo ribadito le questioni più importanti per colleghe e colleghi: pressioni commerciali e pessimo clima in molte filiali. Si moltiplicano comportamenti generalizzati sempre meno sereni e relazioni sempre più difficili e tese per le quali "lo segnale" non può essere la soluzione in quanto strumento di denuncia per situazioni di presunta violazione della normativa. Le OO.SS. invitano a segnalare ogni e qualsiasi comportamento ritenuto potenzialmente lesivo della dignità della persona e al di fuori delle indicazioni normative aziendali in tema di politiche commerciali. A tal proposito abbiamo ribadito alle strutture preposte la massima attenzione sul collocamento di polizze di tutela decorrelate, contestuale alla concessione di mutui, prestiti e fidi, in relazione anche alle direttive emanate a suo tempo dall'Azienda in seguito alle indicazioni dell'Autorità garante della concorrenza. Le OO.SS. ribadiscono la massima disponibilità a valutare unitariamente le segnalazioni per procedere ad eventuali denunce con "lo segnale" nei casi appropriati alla salvaguardia dei colleghi o a un confronto puntuale con l'Azienda, dichiaratasi disponibile a ristabilire un clima accettabile nelle filiali.

### NORMATIVA E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

In materia chiediamo all'Azienda reciprocità di trattamento: quando l'Azienda deve richiamare all'applicazione della normativa è puntualissima, ma, talvolta, la tempistica lascia a desiderare, come nella scorsa estate, con un'ondata di provvedimenti disciplinari inviati poco dopo la metà di agosto. A livello della nostra DR abbiamo verificato positivamente lo sforzo di sensibilizzazione, sebbene postumo e senza le legittime risposte auspiccate dalle OO.SS. e dai colleghi per i casi già verificati, su varie tematiche che hanno dato luogo a episodi spiacevoli per i colleghi. A solo titolo esemplificativo, la perdita di premi a causa del mancato svolgimento di un corso obbligatorio entro 60 giorni o contestazioni disciplinari legate a vari temi, tra cui la gestione di banconote sospette di falsità.

### FORMAZIONE FLESSIBILE

In relazione alle contestazioni disciplinari e agli effetti sul PVR e sulle indennità di ruolo e i percorsi professionali, dobbiamo invitare tutti i colleghi a fruire della formazione, in particolare quella obbligatoria e professionale, nei tempi previsti e in modalità tale da acquisire una conoscenza effettiva. A suo tempo l'Azienda non ha voluto ascoltare le segnalazioni delle OO.SS. circa le difficoltà di fruizione entro scadenze cogenti e inconciliabili con pressanti e ripetute campagne commerciali e sollecitazioni alla vendita nelle filiali; l'unica parziale soluzione è stata l'introduzione del diritto a fruire di 8 giorni di formazione flessibile da casa, peraltro programmabili. La soluzione condivisa dall'Azienda non è subordinata alla discrezionalità del singolo responsabile ma solo a temporanee e eventuali esigenze organizzative e produttive. È però necessario che i colleghi segnalino le situazioni che danno luogo ad eventuali anomalie applicative per consentirci di ottenerne la sistemazione. Rispetto al lavoro flessibile, al di là di una generale disponibilità aziendale all'utilizzo constatiamo una differente modalità applicativa di vari Responsabili molto

diligenti, nei casi sostanzialmente obbligati dalla carenza di spazi, spesso conseguenza del N.W.O.W., o nella sperimentazione della modalità lavorativa del 4x9 ed invece micragnosi per le esigenze personali e familiari dei colleghi, persino nelle stesse realtà operative.

## GESTIONE ISYBANK

È ormai evidente che le attività che dovranno rifluire sulle filiali digitali e su Isybank, senza efficaci ed effettive risposte, rischiano di tornare come un boomerang ad aumentare ancor di più le problematiche organizzative, gestionali ed operative delle filiali fisiche da cui provengono e, contestualmente ed incredibilmente, a crearne di nuove sulle filiali digitali. C'è un'impennata delle segnalazioni e dell'attività delle filiali digitali che potrebbe toccare i livelli straordinari vissuti ai tempi dell'integrazione con Ubi. Con la scadenza del termine per il possibile diniego al trasferimento unilaterale del rapporto da Isp a Isybank si è avuto il primo assaggio con un aumento delle chiamate, dai toni spesso sopra le righe, e delle code; mentre nelle filiali fisiche, i clienti, ignari del trasferimento, si lamentano e polemizzano con il personale totalmente incolpevole.

## FILIALE DIGITALE

All'incontro è intervenuto anche il capo del Personale della Direzione Filiali Digitali. È stato evidenziato che la formazione in presenza non può esser adeguatamente fruita se interrotta in continuazione per far fronte alle code nelle chiamate. L'Azienda ha risposto che se la richiesta è a carattere eccezionale, è compatibile con lo svolgimento dell'attività formativa e ha comunque invitato a usufruire degli 8 giorni di formazione flessibile previa programmazione in Calabrio. In merito alle ferie è stata nuovamente evidenziata la difficoltà a fruire di un singolo giorno non oggetto di programmazione annuale seppure preavvisato con largo anticipo. L'Azienda ha comunicato che per emergenze legate a visite mediche il giorno verrà concesso; per altre motivazioni c'è la disponibilità a valutare la possibilità di concessione, in prima battuta a cura del direttore della struttura. Rispetto ai percorsi professionali, circa il venir meno dello skill "derivati", è stato richiesto come si modificheranno i percorsi di consolidamento del ruolo. L'Azienda si è riservata una risposta successivamente. In tema di conteggio del minutaggio delle chiamate, in risposta alla ns. segnalazione d'utilizzo dei dati da parte dei responsabili per una gestione più rapida delle telefonate, modalità non condivisibile e che deve cessare, la Banca ha ribadito la rilevazione a posteriori dei dati solo a fini statistici.

**L'Azienda si è dichiarata disponibile ad affrontare le numerose e complesse tematiche e a tentare di trovare soluzioni, obiettivo condiviso dai Responsabili del Personale di DR e delle Relazioni Sindacali. Ricontriamo però un peggioramento del clima nelle filiali con tensioni e incomprensioni legate a comportamenti non sempre in linea con le indicazioni dei vertici aziendali. Speriamo di evitare paradossi come per es. sull'altimetro, strumento di prima e sintetica rilevazione del clima delle singole filiali che l'Azienda si è data unilateralmente. I responsabili, talvolta, cercano la soluzione per "sfinimento", un'infinità di riunioni in cui riecheggia soltanto l'invito a dare giudizi di 9 e 10, senza approfondire le motivazioni delle problematiche e ricercare le possibili soluzioni.**

Milano, 19/10/23

RSA FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN  
INTESA SANPAOLO DR MILANO, MONZA E BRIANZA