



POCHE GOCCE IN UN MARE DI BISOGNO ...tutto quello che non va, viene ribaltato sui colleghi....

Il 26 settembre u.s. si è tenuto, finalmente in presenza (dopo oltre 3 anni!!!), l'incontro trimestrale previsto dal protocollo relazioni industriali del Gruppo IntesaSanpaolo. Alla riunione hanno partecipato il Responsabile delle Relazioni Sindacali per l'area Nord Est, il Direttore Commerciale Imprese della Direzione Regionale, la Responsabile del Personale della Direzione Regionale, la Responsabile del Personale e Organizzazione dell'Area F.V.G.

In una prima fase, come da previsioni del protocollo, ci sono stati illustrati i **dati di andamento economico**, aggiornati ad agosto; per la nostra area si tratta di dati sostanzialmente in linea o anche migliorativi rispetto alle attese.

Abbiamo evidenziato che si tratta di risultati raggiunti solo grazie all'impegno di tutti i colleghi, in un contesto di enorme difficoltà, sia esterno (situazione economica, inflazione etc) che interno (disorganizzazione, mancanza organici etc). Difficoltà che perdura ormai da anni e che non accenna a migliorare (contesto esterno) **o che non si vuole migliorare** (contesto interno).

Nel corso dell'incontro ci sono stati forniti i **dati sugli organici**: in pochi anni siamo scesi di circa 200 unità, sia per i pensionamenti e gli esodi anticipati, che per il fenomeno delle dimissioni volontarie da parte di numerosi colleghi che hanno scelto di andare a lavorare altrove.

La situazione è molto preoccupante: riguardo alle dimissioni volontarie abbiamo evidenziato all'azienda che, al di là delle motivazioni che portano i colleghi a dare le dimissioni, se ne sta andando un pezzo del futuro occupazionale e professionale di questa Regione. Abbiamo ribadito la **necessità di assunzione**, a tempo pieno ed indeterminato, di giovani del territorio, perché gli organici delle filiali ne hanno bisogno, e per la necessità di ricambio generazionale e di competenze in tutti i settori della banca (è allarme rosso per quanto riguarda le figure professionali collegate alla gestione del credito).

Si chiede a quelli che restano di fare sempre di più, anche sobbarcandosi i carichi lavorativi di chi abbandona l'azienda, nonostante l'età media del personale sia in costante aumento (per quanto riguarda alcune figure professionali siamo ben oltre i 50 anni); in aumento sono anche i problemi di salute e le malattie, anche per lunghi periodi. E' avvilente rilevare che **le pressioni commerciali e i carichi di lavoro abnormi portino le persone al limite**, si continua a pressare anziché avere un occhio di riguardo e la situazione non è migliorata di un millimetro.

Siamo consapevoli che molti temi vanno inseriti nel contesto dell'azienda in cambiamento, ma serve una interlocuzione attiva: con i colleghi si riesce a parlare solo se si vuole veramente parlare. "Se mi viene detto di fare delle cose e vengo pressato per farle le faccio (...male...), se comprendo perché devo farle e sono messo nelle condizioni giuste le faccio meglio".

Diamo il benvenuto ai colleghi che sono stati recentemente assunti, sicuramente rispetto allo zero assoluto degli anni precedenti è un segnale, ma **si tratta di POCHE GOCCE IN UN MARE DI BISOGNO**.

Non ci sono al momento novità sulla razionalizzazione della rete, ma siamo sicuri che il processo continuerà nella fase successiva alla partenza effettiva di Isybank.

Abbiamo evidenziato come la **DESERTIFICAZIONE DEI TERRITORI** rischia di essere seguita nei fatti dalla **DISMISSIONE DI ATTIVITA'**.

In questi giorni è prevista la prima fase della migrazione su **Isybank**, - si presenterà una gran numero di clienti scontenti e anche in questa situazione le negatività si riverseranno sui colleghi di rete e filiale digitale, già da tempo sotto pressione in proposito, con clientela difficile da gestire e rischio anche di “scontro sociale”. La creazione del “referente Isybank” appare come scarica barile; abbiamo evidenziato che sia i colleghi referenti Isybank che quelli che andranno a supporto della filiale digitale, qualora siano in percorso professionale, rischiano di vedere scendere la complessità di portafoglio per la diminuzione dei contatti. Abbiamo quindi chiesto all’azienda di verificare il tema e di trovare idonee soluzioni (ad esempio neutralizzando i contatti dei prossimi mesi nel calcolo della media annuale).

Gli organici insufficienti per far fronte alle richieste della clientela, carichi e ritmi di lavoro elevati, portano ad un aumento del rischio operativo, che è da ritenersi di esclusiva pertinenza aziendale. Le caselle mail di filiale e dei responsabili sono intasate da richieste su controlli, crediti, antiriciclaggio etc etc.; l’organizzazione a supporto delle filiali è lacunosa ed insufficiente e al posto di sgravare le filiali di carichi operativi li aumenta.

Permane la necessità di **coinvolgere le funzioni commerciali sul rispetto della normativa**, il rischio di conflitto fra attività commerciali e compliance è sempre presente; abbiamo evidenziato vari problemi (mifid, ivass etc), ma diventa un allarme il tema privacy: l’interrogazione dei movimenti deve essere fatta solo in presenza del cliente su sua richiesta o per fini operativi documentabili. Non è corretto consultare i dati anagrafici e la movimentazione dei rapporti della clientela per fini commerciali: per queste attività si devono utilizzare unicamente le liste predisposte centralmente dalla banca e disponibili su Abc.

Formazione: il recente accordo del 26 maggio u.s. porta a 8 le giornate di formazione flessibile da casa, si tratta di un diritto e non di una facoltà; la formazione si deve sempre fare in ambito protetto; la formazione flessibile e’ utilizzabile sia per la formazione obbligatoria, sia per quella facoltativa (ad esempio anche per un corso di inglese).

4 per 9: abbiamo evidenziato varie problematiche che sono emerse rispetto alla possibilità di lavoro nella modalità 4 per 9. In sostanza questa modalità di lavoro deve essere una facoltà, mentre in varie situazioni sembra essere difficile da fruire o “spintaneamente” da fruire. Le comunicazioni inviate alla clientela dove si avvisa che le filiali effettueranno il 4 per 9, senza tenere conto delle adesioni dei colleghi, ne sono un esempio.

Lavoro flessibile: continua ad essere una “chimera” per chi lavora in filiale: ne consegue anche un inevitabile impatto sulle postazioni di lavoro nelle filiali New Concept, dove, a seguito del nuovo modello organizzativo abbiamo rilevato gravi difficoltà, e contrariamente alle previsioni dell’accordo 26 maggio 2023, non ci sono sufficienti postazioni per tutti. Si creano quindi inevitabili criticità sull’organizzazione del lavoro che si ripercuotono negativamente sui colleghi, anche nella gestione degli appuntamenti con la clientela. Il nuovo modello di servizio è quindi applicabile nelle teorie e non nei fatti e come OO.SS ci troviamo a dover evidenziare problematiche che si creano quotidianamente.

Archivi: la situazione continua ad essere allarmante, in alcuni casi sono inaccessibili perché lontani o perché più che di archivi dovremmo parlare di magazzini e depositi, dove si presentano anche situazioni di rischio per la salute e sicurezza. Ci è stato fornito un elenco dettagliato delle situazioni più gravi, ma “tagliare l’elefante a fette” per comprendere quanto è grave la situazione non basta, bisogna procedere e non si può riversare sui colleghi il problema di sistemare gli arretrati sugli archivi. Serve agire, in primis creando delle zone idonee per l’archiviazione della documentazione corrente.

Udine, 10 ottobre 2023

I Coordinatori Territoriali e le Rappresentanze Sindacali Aziendali
IntesaSanpaolo - Direzione Regionale Veneto Est e Friuli Venezia Giulia
Fabi First-Cisl Fisac-Cgil Uilca-Uil Unisin Falcri-Silcea-Sinfub