



INTESA  SANPAOLO
mail: segreteria@fabintesasanpaolo.org
www.fabintesasanpaolo.eu

INCONTRO FOL FILIALE ON LINE

Il 14 marzo abbiamo affrontato con la Banca le problematiche relative ai servizi della Filiale Online, tra cui la "sperimentazione" sui turni distribuiti su più sale.

La Banca ha evidenziato un significativo incremento delle chiamate nelle fasce serali e di sabato, anche con richieste consulenziali e non solo di informativa base (servizio attualmente rafforzato con un outsourcer). Inoltre si registra una percentuale di chiamate "abbandonate" tra il 50% e il 67% sui turni serali e del sabato, ai quali ad oggi sono adibiti il 25% degli addetti.

Pertanto, l'Azienda ha espresso la necessità di potenziare ulteriormente la copertura di queste fasce orarie.

Purtroppo solo parte di questo incremento di organico è avvenuto con nuovi ingressi, con 62 nuove assunzioni nel 2018 (18 a Napoli e 17 con assunzione a tempo indeterminato di colleghi ex Venete con contratti a tempo determinato scaduti).

Nel contempo sono state aperte le sale di Vicenza e Montebelluna e sono previste le prossime aperture di Prato, Parma e Bari.

L'azienda ha più volte dichiarato che intende potenziare gli organici della FOL e l'apertura delle nuove sale attingendo colleghi dalla chiusura delle filiali.

Ad oggi l'organico totale della FOL è di 1139 persone, con nessuna domanda di part time giacente. A proposito di part time abbiamo contestato la modalità di concessione di 3 mesi in 3 mesi, difforme da quanto comunicato in fase di colloquio.

I **Gestori da remoto** sono presenti con più team sul territorio nazionale: 12 a Torino, 10 a Milano, 8 a Padova, 10 a Napoli e 4 a Roma, oltre al coordinatore presente in ogni team.

I percorsi professionali "di partenza", indipendentemente dalla provenienza dei colleghi, proseguiranno invariati durante la fase di sperimentazione.

Rimangono irrisolte le problematiche:

- ***turnazioni, in particolare sui turni disagiati***
- ***difficoltà nella gestione ferie, festività e permessi***
- ***gestione dei cambi turni, in particolare il sabato***

*Esigiamo venga rispettato il principio di **correttezza e trasparenza** durante i colloqui gestionali di inserimento.*

Per coprire le esigenze aziendali e offrire un servizio efficiente alla clientela, riteniamo necessarie nuove assunzioni a copertura dei turni e della carenza di organico.

Permanendo la situazione di disagio, per le problematiche evidenziate, continueranno le difficoltà nel reperire colleghi disponibili ad entrare nella FOL e, come ben sappiamo, l'insoddisfazione dei propri dipendenti non aumenta la qualità del lavoro.

Se realmente intende potenziare la FOL (in una ottica di sviluppo della multicanalità), l'Azienda dovrà ripensarne l'organizzazione, intervenire sulle leve motivazionali dei colleghi, per rendere più appetibile l'ingresso.

Per questo abbiamo chiesto all'Azienda di aprire un confronto per migliorare la qualità del lavoro in ambito FOL, senza ricorrere a "fantasiose acrobazie normative innovative", ma costruito sul principio della remunerazione del disagio (turni) e sulla conciliazione tra vita personale e tempo di lavoro.

Torino/Milano, 19.3.2019

LA SEGRETERIA **FABI** GRUPPO INTESA SANPAOLO