

COORDINAMENTO NAZIONALE FOL FISAC CGIL: URGENTI DELLE SOLUZIONI!

In data 22/2 si è riunito in modalità videoconferenza il Coordinamento Nazionale FOL, con la partecipazione di dirigenti sindacali provenienti da tutti i territori ospitanti le sedi FOL e GR.



L'attuale Filiale On Line del Gruppo Intesa Sanpaolo, ha subito negli anni profondi cambiamenti strutturali, culminati con le recenti creazioni delle Filiali Remote (ora riposizionate nella filiera Exclusive ma di fatto operanti ancora nei locali FOL, così come i team mail gerarchicamente ora dipendenti dall'Ufficio Reclami).

Compito del Coordinamento Nazionale FOL sarà anche quello di seguire con attenzione nei prossimi mesi le evoluzioni relative alle citate strutture di derivazione FOL (Gestori Remoti e Team Mail), con particolare riferimento al completamento degli organici e dell'integrazione organizzativa con le strutture di destinazione, azioni programmate dall'azienda ma che al momento rileviamo essere in sostanziale stallo.

La sensazione, supportata da una serie di testimonianze e riflessioni sulle specifiche tematiche più sotto analizzate in dettaglio, è che alla crescita poderosa della struttura si contrapponga una carente evoluzione dell'impianto organizzativo interno, tanto che a tutt'oggi alcuni aspetti chiave come l'attribuzione di turni o L'affiancamento in call, risultano ancora regolati da consuetudini e da un approccio arbitrario e soggettivo da parte del singolo responsabile di sala. L'immagine emersa è quella del gigante coi piedi d'argilla, che rischia di cadere sotto il peso della complessità e numerosità crescenti.

Venendo ai temi specifici condivisi dal Coordinamento, possiamo riassumere in 4 macro aree: gestione dei turni, formazione, clima nelle sale, Smart Working.

- **Gestione dei turni:** l'attribuzione dei turni e la loro distribuzione nel mese con particolare riferimento ai turni estremi (T1, T7, T8, T9) costituisce la criticità centrale del lavoro nelle FOL. In questo caso l'assenza di precisa regolamentazione lascia purtroppo spazio a programmazioni "estreme", poco concilianti per le vite private dei gestori, sempre più chiamati a presenziare di sera e di sabato rispetto ad un tempo. A questa tendenza si aggiunge la ormai famigerata procedura online di cambio turni, che funziona sempre troppo poco e male, e che potrebbe invece, se opportunamente tarata, costituire un meccanismo "win - win" che soddisferebbe le esigenze dei gestori di trovare una turnazione più confacente e al contempo quelle dell'azienda di coprire le fasce orarie
- **Formazione:** in passato presentata come fiore all'occhiello della Filiale On Line, negli ultimi anni si è progressivamente indebolita, appoggiandosi sempre più alla piattaforma Apprendo e alle sue clip di dubbia efficacia comunicativa e sempre meno alla formazione in aula e agli aggiornamenti in affiancamento con i colleghi più esperti. Il portale "K", che spesso viene utilizzato come foglia di fico per coprire questa decadenza formativa, è sempre più in difficoltà nello stare al passo con l'evoluzione dell'offerta commerciale dei prodotti e delle procedure aziendali. Preoccupante la situazione delle colleghe e dei colleghi entrati in FOL fra ottobre 2020 e gennaio 2021 in seguito all'accordo ISP Casa. Molti di questi colleghi non hanno nemmeno iniziato la formazione e sono relegati a lavori basici e di scarso valore professionale/formativo. Altri sono stati formati con forse troppa fretta, con concreti rischi nell'affrontare il nuovo mestiere. Ricordiamo che si tratta di colleghi che non hanno nessun tipo di esperienza in ambito bancario, e che arrivano da percorsi formativo/professionali completamente diversi.
- **Clima nelle sale:** da alcune sale in particolare è emerso un recente rapido peggioramento del clima lavorativo tra le colleghe ed i colleghi delle filiali online, soprattutto a causa dell'atteggiamento pressante dei rispettivi direttori e di alcuni coordinatori, percepito come opprimente nel

“ricordare” con estrema e costante solerzia di rispondere a più telefonate possibile nel più breve tempo possibile, quando paradossalmente diventa spesso impossibile raggiungere gli stessi coordinatori (con costante semaforo rosso) nel momento in cui si abbia necessità di un supporto durante una telefonata che presenti delle criticità. È emerso anche in alcuni casi un utilizzo sistematico dello strumento dell'affiancamento in chiamata, che come condiviso dovrebbe essere limitato ad esplicite finalità formative e di supporto, oltre che valutative ma in misura molto più. La Fisac ha il compito, a tutti i livelli, di vigilare affinché l'affiancamento resti nei limiti suddetti evitando di degenerare in strumento di controllo fine a sé stesso. Il clima nelle sale, a livello generale, è appesantito ulteriormente dalla difficoltà nella gestione degli ingressi e delle uscite di personale dalla FOL: spesso le colleghe e i colleghi in attesa di essere ricollocati (magari con motivazioni gravi di carattere familiare) sono costretti ad attendere molti mesi per vedersi accogliere le istanze, stessa cosa si può dire per le colleghe ed i colleghi che hanno fatto richiesta di essere valutati per poter essere inseriti nella Filiale On Line.

- Abbiamo infine rilevato che la situazione di **Smart Working** forzato che permane da circa 11 mesi per il personale della FOL (oltre che per moltissimi altri colleghi del Gruppo ISP) sta generando diverse conseguenze sulla salute dei colleghi i quali, passati da postazioni disegnate nel rispetto delle disposizioni sulla sicurezza del posto di lavoro (sedie ergonomiche, doppio schermo da 20”, pannelli fonoassorbenti) alle sedie delle loro cucine e allo schermo singolo da 15”, in molti casi accusano ripercussioni sulla schiena e sulla vista a causa delle posture scorrette mantenute per diverse ore tutti i giorni. Un altro aspetto emerso con forza è anch'esso trasversale rispetto alle varie strutture della Banca e riguarda la richiesta di ottenere un minimo rimborso delle maggiori spese sostenute da chi lavora da casa, a partire dai buoni pasto.

Il Coordinamento FOL e la Fisac CGIL tutta, ritiene opportuno affrontare al più presto tutti i temi, ritenendo ormai urgenti e non più procrastinabili gli interventi

necessari a sanare la situazione.

La Filiale on Line riveste un ruolo centrale nelle strategie del gruppo, di conseguenza la banca deve adeguare l'impianto organizzativo interno alle evoluzioni in atto.

Fisac Intesa Sanpaolo - Coordinamento Nazionale FOL