



## **LA NUOVA BANCA DIGITALE NON RISOLVE I VECCHI PROBLEMI DELLA BANCA TRADIZIONALE**

Il 6 luglio 2023 si è tenuto il periodico incontro trimestrale tra le OO.SS e la delegazione Aziendale per l'Area Alessandria Asti.

L'incontro è stato occasione per chiedere chiarimenti in merito alla nuova Banca Digitale, oltretutto per ribadire i problemi derivanti dalla permanente condizione di criticità, che caratterizza le nostre realtà ormai da troppo tempo e che ancora non ha visto una soluzione, in particolare relativamente all'annoso problema degli organici, che hanno visto ulteriori riduzioni a fronte delle uscite per esodo, per pensionamento e per alcune dimissioni volontarie.

Di seguito approfondiamo i seguenti punti trattati nel corso dell'incontro, che, per la prima volta dopo l'emergenza Covid-19, si è svolto anche in presenza, condizione che ha favorito l'interlocuzione e il confronto diretto:

- **Organici. Una soluzione “fantasiosa”: i Portafogli “gemelli”;**
- **Isybank, tra impatti e mancati impatti;**
- **NO ai previsionali di vendita;**
- **TETI;**
- **Formazione Flessibile e Smart Working;**
- **Gestione telefonate in filiale;**

### **Organici. Una soluzione “fantasiosa”: i Portafogli “gemelli”**

La carenza di organico è una malattia cronica tendente all'aggravamento.

L'Azienda talvolta “si inventa” soluzioni organizzative che suscitano elementi di preoccupazione per l'impatto sui carichi di lavoro, sulle pressioni commerciali e per l'assenza di chiarezza circa le responsabilità che ne possono derivare.

Al riguardo abbiamo tra l'altro denunciato l'assegnazione, avvenuta almeno in una importante filiale della nostra Area, di portafogli “gemelli” ai gestori già titolari di un PTF clienti: consiste nell'attribuire portafogli in “cerca di gestire”, in quanto formalmente in capo a colleghi che ne rimangono titolari solo sulla carta, ma che nella realtà sono destinati, nel marasma generale, ad altre incombenze.

Peccato che il rovescio della medaglia, per coloro a cui i gemelli sono assegnati, sia quello di vedersi moltiplicati per 2 o 3 volte i carichi di lavoro legati alla gestione dei clienti: comprensibili preoccupazioni ci sono state espresse da questi colleghi rispetto alle eventuali responsabilità in caso di errori, reclami, ecc.

**Per le OO.SS. è evidente come gli effetti indesiderati di scelte organizzative opinabili, legate all'attribuzione di compiti e ruoli propri di altre figure commerciali, non debbano in alcun modo scaricarsi sui colleghi che le subiscono.**

**L'Azienda ha risposto che trattasi di una mera scelta organizzativa senza conseguenza sui colleghi.**

### **Isybank, tra impatti e mancati impatti**

Sono stati forniti chiarimenti in merito all'impatto che Isybank potrà avere sulle filiali fisiche.

La figura del Referente Isybank nasce con l'intento di non far trovare impreparate le filiali della rete di fronte a eventuali richieste di informazioni da parte dei clienti che riceveranno comunicazione di migrazione sulla nuova Banca Digitale.

L'azienda ha dichiarato di prevedere ricadute limitate, trattandosi di clienti che abitualmente non si rivolgono alla filiale fisica, ma già operano quasi esclusivamente tramite i canali telematici.

Le OO.SS. hanno preso atto dello scenario delineato dall'azienda, precisando tuttavia come, ad oggi, non abbiamo elementi per valutare l'effettiva incidenza dell'impatto (per quanto auspicabilmente contenuto) sulla nostra rete territoriale, già gravata dalla costante riduzione degli organici e dalle pressioni commerciali.

Alla luce di tutto ciò, si è rimarcato che il malcontento e la disaffezione, che hanno indotto numerosi colleghi ad abbandonare la nostra azienda per offrire la propria professionalità altrove, non potranno che aumentare, a tutto danno del clima interno e, di conseguenza, dei risultati.

### **NO ai previsionali di vendita**

Il Direttore Regionale ha nuovamente ribadito che sono inutili e **NON DEVONO ESISTERE!**

Invitiamo pertanto tutti i colleghi a segnalarci le richieste (anche verbali) da “sfera di cristallo”, per le più opportune iniziative da parte sindacale.

### **TETI**

Abbiamo chiesto un approfondimento in merito ad alcune segnalazioni a noi pervenute inerenti alla riduzione delle valutazioni TETI.

L'azienda ha dichiarato di non disporre di evidenze al riguardo, precisando però che in base ai dati in proprio possesso, relativamente alla complessità gestita, risulta un complessivo miglioramento, con il 75% dei colleghi che si attesta nelle tre fasce più alte. Si è dichiarata disponibile al confronto su eventuali richieste di verifica di specifici casi.

### **Formazione Flessibile e Smart Working**

L'azienda ha comunicato un buon livello di programmazione/fruizione dei giorni previsti per la Formazione Flessibile. Considerato che continuiamo a registrare alcune resistenze rispetto alla programmazione delle giornate di Smart Learning (che costituiscono un diritto sancito dai recenti accordi) abbiamo chiesto di intervenire nuovamente per sensibilizzare i Responsabili, favorendo la pianificazione.

Rispetto allo Smart Working ci è stato comunicato che, quest'anno, circa il 38% del personale ha già fruito di almeno un giorno.

### **Gestione telefonate in filiale**

Il problema di gestire le telefonate in filiale è sempre più sentito dai colleghi, che si trovano in crescente difficoltà nel dover affrontare i clienti in presenza, le giornaliere priorità e le continue emergenze, che sempre più spesso sottraggono il tempo necessario per gestire le ulteriori problematiche che emergono rispondendo alle telefonate.

L'azienda comunica che ha in evidenza quanto sopra e di avere ancora in corso lo studio di una soluzione del problema.

Alessandria, 31 luglio 2023

**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA  
INTESA SANPAOLO ALESSANDRIA ASTI**