



## FILIALE DIGITALE

Nell'incontro di verifica sulla Filiale Digitale, sollecitato fortemente da parte sindacale, l'azienda ha illustrato dati e numeri chiave della struttura: **13 milioni di clienti** serviti per **11 milioni di chiamate inbound**, che rimane la parte di attività preponderante, con una crescita anche delle chiamate outbound per iniziative commerciali e oltre **3 milioni di interazioni** tramite **chat** nell'arco di un anno.

Nel 2023 è cresciuta la soddisfazione dei Clienti (84% di risoluzione della richiesta già alla prima chiamata) e rilevata una forte reattività del servizio che vede il tasso medio di abbandono della chiamata intorno al 5% e un tempo di risposta medio alla chiamata di 35 secondi (rispetto alla media di settore di 70 secondi).

Le abitudini della clientela non sono cambiate nell'ultimo anno e le fasce orarie di traffico più intenso sono sempre quelle dalle 9.00 alle 19.00 con picchi del tasso di abbandono fra le 16 e le 21.

La Direzione risulta costituita oggi da **64 filiali digitali e 16 filiali remote** a cui si aggiungerà, entro gennaio prossimo la **nuova filiale digitale a Rende** con circa una ventina di postazioni allestite, dove già è presente un distaccamento della filiale digitale di Napoli.

**Da febbraio 2022 ci sono state 190 uscite a fronte di 230 entrate** di colleghe e colleghi, con un incremento della componente femminile (52%) e una età media della popolazione di 45 anni. I part time rappresentano una quota del 21,5% dei colleghi della Direzione Filiale Digitale.

A margine della presentazione aziendale abbiamo fatto emergere le **criticità dovute al trasferimento della clientela Isybank e le problematiche preesistenti** di cui vi riportiamo le risultanze all'esito del confronto aziendale.

**Percorsi professionali e skill:** in merito alla nostra richiesta di chiarimenti su possibili evoluzioni delle skill e di salvaguardia dei percorsi, con particolare riferimento alla skill Derivati, l'Azienda ha dato apertura ad una rivisitazione delle competenze nel corso del 2024 confermando, nelle more, il **mantenimento della skill Derivati a tutela dei percorsi in essere nel 2023.**

**Hub e lavoro flessibile:** dai dati presentati risultano evidenze positive relativamente al lavoro flessibile e 4X9; tuttavia, abbiamo avanzato una richiesta di un ampliamento degli hub disponibili anche per i colleghi delle filiali digitali.



**Pressioni commerciali:** abbiamo richiesto un attento presidio affinché non ci siano sollecitazioni improprie né rispetto a tempistiche di evasione delle chiamate, né tantomeno rispetto a forzature nella relazione con la clientela che non intende passare a Isybank.

La Banca ha dichiarato che non sono queste le linee guida aziendali diffuse, per cui la Filiale Digitale è di supporto per chiarimenti alla clientela Isybank e non per forzature sulla stessa, dichiarando che si adopererà per verificare quanto segnalato.

**Affiancamento/formazione:** l'Azienda ha precisato che è previsto percorso formativo su Apprendo e successiva attività di affiancamento con un altro gestore, al termine del quale è richiesta la compilazione di una scheda di auto-censimento da spedire a Digit'ED. Si tratta quindi di attività formativa e non di valutazione.

**Part-time, 6X6, cambi turno, ferie:** l'Azienda, pur dichiarandosi disponibile nella concessione dei **part time**, ha ribadito che la scelta dell'orario di inizio del lavoro alle 9 è determinata dalla volontà di contemperare le esigenze del Personale con la necessità aziendale di coprire una delle fasce orarie di maggior afflusso delle chiamate.

Sono in aumento le concessioni dell'**orario 6x6**, salvo precisare che la lavorazione della richiesta del nuovo turno prevede tempistiche definite (intorno ai 4 mesi) per non impattare sui turni già pianificati.

Sulle difficoltà rappresentate nell'accoglimento di richieste di **cambi turni** rileviamo una rigidità aziendale che ritiene una sovrapposizione anche parziale di Skill non percorribile.

Anche sulla fruizione delle **ferie e dei permessi** l'Azienda ha ammesso che la gestione in concomitanza con le ferie e la risposta al collega sulla sua richiesta a stretto ridosso del permesso richiesto rimane un punto critico, sul quale però stanno lavorando.

**Dismissione cellulari aziendali:** la Banca ha precisato che il cellulare aziendale non è previsto quale strumento di lavoro per il gestore digitale, per cui la graduale dismissione degli stessi, eventualmente assegnati in precedenza, è a tutela del gestore stesso per evitare di essere raggiunti dalla clientela con altri canali non previsti e non tutelati allo stesso modo dei sistemi aziendali.

Milano, 2 novembre 2023

**Delegazioni Trattanti Gruppo Intesa Sanpaolo**  
**FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**