

dal sito [Fisac Intesa Sanpaolo](#)

19 maggio 2021

Incontro Divisione Banca dei Territori DBT: Formazione, Portafogliazione, FOL, Agribusiness e Covid: servono vere risposte

Si è svolto oggi l'incontro con la Direzione Banca dei Territori per fare un punto sui processi formativi collegati all'integrazione ISP UBI e sulle ricadute delle riorganizzazioni "de facto" in atto nelle rete, con particolare riferimento alla diminuzione dei portafogli e alla concomitante crescita esponenziale dei cosiddetti "distaccamenti FOL in Filiale" e all'avvio della nuova filiera "Agribusiness". Siamo anche tornati sulle questioni di sicurezza legate al Covid, in particolare Steward e Dotazioni di protezione.

Formazione collegata all'integrazione

L'azienda ha fornito una serie di dati sulla formazione erogata nelle fasi immediatamente precedenti e in quelle contestuali al processo di integrazione ISP UBI. Tra gli altri dati, rileviamo che:

- Sono state coinvolte circa 5.000 persone nei percorsi di adeguamento formativo IVASS e Consob e circa 7.000 colleghi e in quelli legati alla Direttiva Mutui. Tuttavia questi percorsi si sono completati rispettivamente solo nel 50% (IVASS), 45% (Consob) e 82% (Mutui) dei casi.
- Sono stati coinvolti in percorsi di formazione di "mestiere" circa 5.700 colleghi "Retail", 500 "Exclusive" e 700 "Imprese". In questo caso le percentuali di completamento dei percorsi è ancora più basso: rispettivamente 36% (Retail), 38% (Exclusive), 53% (Imprese).
- sono stati completati oltre 6.600 interventi di Training on the Job
- nelle quattro settimane successive all'avvio del processo di integrazione è stato predisposto un team di circa 2.000 "affiancatori" che circa nel 70% dei casi ha operato in presenza.

I dati forniti confermano come i processi formativi non siano stati pienamente adeguati alle esigenze di un processo così complesso. Abbiamo fatto rilevare una serie di problemi che hanno contribuito a rendere così difficoltoso e sfiancante per i colleghi il processo di integrazione, con strascichi destinati a perdurare nel tempo se non si interverrà con decisione. In particolare:

- Bisogna intervenire per consentire ai colleghi di completare il prima possibile i percorsi formativi.
- Questo deve essere fatto consentendo spazi e tempi dedicati alla formazione, che deve sempre e comunque essere fruita nell'abito del normale orario di lavoro.
- Occorre recuperare il gap che si è venuto a determinare a sfavore della cosiddetta "formazione di mestiere": molti colleghi ex UBI non solo hanno dovuto affrontare l'addestramento relativo alle nuove procedure, ma sono anche stati assegnati a mansioni in parte o anche del tutto diverse da quelle svolte in precedenza e questo - in assenza di una formazione specifica - comporta gravi problemi individuali e per l'intera compagine lavorativa.
- Occorre anche dedicare particolare attenzione a questioni particolarmente "sensibili", quali la gestione del rischio creditizio.

Come FISAC CGIL abbiamo dichiarato necessario l'ampliamento della formazione per tutte le colleghe ed i colleghi del Gruppo, migliorandone l'esigibilità anche con una maggiore equità fra le diverse figure professionali.

Portafogliazione: criteri, regole e applicazione concreta, con particolare riferimento ai Percorsi professionali e all'attivazione dei Distaccamenti FOL

L'azienda ha dichiarato che:

- non sono state attivate nuove regole di segmentazione e/o portafogliazione della clientela,
- il modello di servizio non ha visto una ridefinizione dei numeri "tendenziali di riferimento" per il numero di clienti inseriti nei vari portafogli,
- per quest'anno non si è nemmeno proceduto alla "manutenzione" dell'allocatione dei clienti sulla base di eventuali rilevanti variazioni della loro disponibilità economica individuale,
- il meccanismo di assegnazione a portafogli in monte assegnati solo virtualmente al Direttore di una fetta rilevante della clientela (oltre il 50%) della banca non è cambiato rispetto a quello degli anni scorsi,
- che allo stesso modo non è cambiato il sistema di assegnazione automatica e provvisoria ai gestori con portafoglio di questi clienti al manifestarsi di opportunità commerciali.
- Le FOL resteranno chiuse per il week end del 12 giugno in concomitanza del rilascio della nuova release del risponditore automatico; conseguentemente verrà ridefinita la pianificazione dei turni

A fronte di queste dichiarazioni ufficiali abbiamo fatto rilevare all'azienda come sul territorio si stiano invece determinando mutamenti tanto rilevanti quanto disomogenei nell'organizzazione del lavoro con possibili ricadute non ben definite su vari aspetti, dalla mobilità professionale a quella territoriale. In particolare:

- in alcune Aree i clienti inseriti nei portafogli, spesso in particolare in quelli GAR, sono così numerosi da rendere particolarmente difficile fornire un servizio adeguato,
- in altre zone il numero dei portafogli è in forte diminuzione, con il contestuale incremento dei colleghi gestori senza portafoglio,
- su molte porzioni del territorio sta aumentando l'attivazione dei cosiddetti "distaccamenti FOL in filiale" ([ne avevamo parlato qui](#)): ad oggi sono già 136, con 292 colleghi assegnati.

I problemi più immediati che si possono determinare sono:

- aggravio di carico di lavoro per i colleghi con i connessi disservizi alla clientela
- possibili interruzioni di percorsi professionali in essere al venir meno dei portafogli
- possibili ricadute sulla complessità delle filiali al mutare degli elementi organizzativi che le caratterizzano
- opacità nelle modalità di individuazione dei colleghi da inserire nella FOL, soprattutto nel caso dei "Distaccamenti";
- opacità delle logiche sottostanti alle scelte organizzative messe in atto in modo "strisciante" e al di fuori di un piano definito ed esplicitato.

Abbiamo quindi chiesto:

- la rapida comunicazione del numero dei percorsi in essere, dei dati sui consolidamenti in corso, e delle complessità dei gestori: l'enorme ritardo sulla comunicazione di questi dati è molto preoccupante e non può protrarsi oltre,
- la contestuale comunicazione dei dati sui Gestori con Portafoglio e di quelli senza portafoglio,
- l'avvio delle necessarie verifiche in vista del nuovo confronto su Ruoli e percorsi Professionali,
- maggiore trasparenza nei colloqui con i colleghi che vengono coinvolti nell'assegnazione alla FOL
- la realizzazione di tutte le strumentazioni necessarie alla predisposizione delle postazioni FOL in Filiale, a incominciare da quelle che consentano la necessaria riservatezza e inaccessibilità da parte del pubblico,
- la rapida attivazione di un incontro specifico dedicato alla FOL in cui fare il punto sui tanti aspetti che devono essere definiti, dalle modalità di gestione dei turni al dimensionamento degli organici, alle complessive prospettive strategiche di questa attività.

Agribusiness

L'azienda ha illustrato i criteri di segmentazione della clientela e composizione dei portafogli che ha adottato per l'attivazione della Filiera Agribusiness che al momento coinvolge circa 82.700 clienti (aziende e imprese) e

898 colleghi. Quanto ai numeri di clienti per portafoglio sono stati utilizzati gli stessi criteri adottati per il mondo imprese, anche se in taluni casi non è stato possibile costituire portafogli omogenei per tipologia dimensionale di cliente e si è proceduto alla creazione di portafogli “misti”, con i correlati problemi di esigenze diverse in capo a un solo gestore.

Tra i vari problemi che abbiamo evidenziato all'azienda abbiamo anche chiesto un incremento del numero degli addetti a supporto dei gestori e una particolare attenzione alle esigenze di supporto dei colleghi nella gestione delle attività di “estero” dei clienti, che in spesso questo particolare settore merceologico hanno una grande rilevanza.

Covid: Steward e Dispositivi di protezione

L'azienda ha fornito i dati relativi alla presenza degli Steward a supporto delle filiali nelle periodo gennaio / aprile 2021: è stato complessivamente pari a 2.354 giornate. E' stato inoltre chiarito che il servizio sta continuando e verrà mantenuto fino al termine del periodi di accesso contingentato alle filiali.

Come FISAC CGIL abbiamo fatto rilevare come un servizio così importante non sia stato garantito in misura sufficiente e abbiamo reiterato la nostra richiesta di un incremento del numero di Steward da mettere a disposizione delle varie filiali.

L'azienda ha inoltre confermato che è stata completata l'installazione dei plexiglas in tutte le postazioni accessibili al pubblico di tutte le filiali, che è di nuovo possibile ordinare le mascherine FFP2 in alternativa a quelle chirurgiche e che l'installazione dei termoscanner per gli accessi alle filiali è arrivata al 78%.

Le lavoratrici ed i lavoratori del nuovo Gruppo stanno affrontando una fase molto difficile per gli effetti dell'operazione di integrazione e per il perdurare di un difficile contesto che coinvolge tutto il Paese. Lo spirito di abnegazione con il quale tutte e tutti in queste settimane continuano a farsi carico delle esigenze della Clientela meritano la massima attenzione e riconoscimento.

Le risposte che l'azienda ci fornirà e i tempi in cui lo farà saranno il concreto indicatore dell'atteggiamento che intenderà mettere in atto nella gestione di una fase così delicata e decisiva per la qualità del lavoro e dello sviluppo professionale dei colleghi.