

[da: fisacgruppointesasanpaolo.it](https://www.fisacgruppointesasanpaolo.it)

Nei giorni scorsi si è svolto il consueto incontro di annuale tra le Organizzazioni sindacali e le funzioni aziendali della Direzione regionale Piemonte Nord, Valle d'Aosta e Sardegna: le Relazioni Industriali, la Gestione del Personale e i Direttori commerciali Retail, Exclusive e Imprese.

L'incontro si è aperto con gli interventi dei tre direttori commerciali: Agostino Deiana per il segmento Imprese, Paola Lecci per l'Exclusive e Giulia Del Prete per il Retail hanno illustrato i risultati ottenuti dalla DR nel 2023: in sintesi, nonostante le difficoltà riscontrate nella prima parte dell'anno causate dagli scenari di mercato incerti e dalle tensioni geopolitiche nel 2023 l'andamento commerciale è stato complessivamente molto positivo, in particolare nell'ultimo trimestre dell'anno.

Unica flessione nell'erogazione del credito dovuta principalmente alla politica monetaria restrittiva della BCE e al conseguente contesto dei tassi d'interesse. Il dato è tuttavia già in miglioramento in questi primi mesi del 2024 con l'incremento delle domande e delle surroghe attive.

In ambito commerciale, anche per il 2024, l'Azienda ha ribadito la centralità del flusso netto di risparmio gestito e della consulenza evoluta attraverso lo strumento di Valore Insieme. Le masse attualmente in perimetro si attestano a circa 8 miliardi.

Per quanto riguarda il settore Agribusiness dai dati aziendali emergono: 40 nuovi ingressi su tutta Italia, 10.000 clienti trasferiti in Direzione Agribusiness, avendo ora una portafogliazione completata.

Si prevede un ruolo sempre più centrale dei colleghi Global Advisor, sia in termini di numerosità che di responsabilità nello sviluppo clienti.

E' intervenuta anche la funzione del personale nella persona di Ilaria Ferrauto, Responsabile del Personale e di Assistenza Rete Piemonte Nord, Valle d'Aosta e Sardegna, che ha fornito i seguenti dati: l'organico della Direzione Regionale si compone di 3.220 persone, di cui 1150 solo a Torino. Il 2024 si è aperto con 68 nuove assunzioni, di cui 48 Global Advisor e 15 gestori Small Business. Riguardo l'utilizzo del 4x9 nelle filiali pilota su cui è attualmente attivo, l'82% dei colleghi coinvolti ha dato la propria adesione.

Come OO.SS., pur esprimendo soddisfazione per i successi commerciali indubbiamente rilevanti, conseguiti grazie all'impegno e la professionalità delle lavoratrici e lavoratori di tutta la D.R., abbiamo rinnovato le nostre perplessità su una serie di tematiche trasversali che l'Azienda sembra porre sempre in secondo piano di fronte ai roboanti risultati:

Carenza di organici e carichi di lavoro: abbiamo sottolineato nuovamente l'ormai cronica carenza di organico che coinvolge la nostra D.R. con le filiali sempre più in difficoltà nel gestire l'operatività quotidiana, la pianificazione delle ferie e della formazione flessibile.

L'ottenimento di ottimi risultati commerciali da parte della divisione Banca dei Territori (2 dei 7,7 miliardi di utili 2023 provengono proprio da BdT) sono frutto del lavoro prezioso di una squadra a ranghi sempre più ridotti.

In particolare, i gestori base sono ormai una “specie in via di estinzione”: questo comporta un ulteriore appesantimento nell’operatività e il venir meno di competenze, acquisite in tanti anni di lavoro, importanti per la corretta gestione dei valori e delle MTA, solo per fare alcuni esempi

Lavoro flessibile e 4x9: continuiamo a ravvisare una forte resistenza da parte dei Direttori di Filiale alla concessione dello Smart Working, oltre a difficoltà anche nella pianificazione del 4x9 in alcune filiali pilota. Abbiamo segnalato anche alcuni casi estremamente scorretti in cui l’autorizzazione della giornata di Smart working è stata “concessa” solo dietro promessa di effettuare almeno 4/5 offerte a distanza. Risposte come “se lo concedo a te poi dovrei concederlo anche agli altri, non voglio creare un precedente” sono inaccettabili e dimostrano solo la mancanza di quella capacità di pianificazione così importante tra le skills richieste dall’azienda ai vari responsabili.

Formazione flessibile: abbiamo evidenziato come molti responsabili di filiale non abbiano ancora recepito che i giorni di formazione flessibile siano 8 all’anno e che vadano fruiti di diritto dai colleghi. Ci risultano inoltre casi in cui le giornate di formazione flessibile non vengono autorizzate se i colleghi non hanno almeno 7 ore e mezza di corsi obbligatori caricati in Apprendo. A questo proposito, Enzo Voza delle Relazioni Industriali ci ha ribadito che la formazione flessibile ha come oggetto non solo i corsi obbligatori caricati pro tempore ma l’intera offerta formativa presente su Apprendo: la pianificazione delle 8 giornate di formazione flessibile non deve essere quindi in alcun modo subordinata alla presenza di corsi obbligatori.

Come OO.SS. avevamo chiesto che i corsi più lunghi e che maggiormente impegnano i colleghi (come ad esempio gli aggiornamenti annuali di Ivass e Consob) venissero caricati già a partire dai primi mesi dell’anno, in modo da non dover concentrare la pianificazione delle giornate in poche settimane: apprezziamo che l’Azienda abbia accolto la richiesta e provveduto a caricare i primi moduli già dallo scorso mese di marzo. Positiva anche la disponibilità della funzione del personale a prevedere ulteriori incontri al fine di sensibilizzare i Direttori di filiale sui temi Lavoro Flessibile e Formazione Flessibile, ponendo particolare enfasi sulla necessità di una regolare e puntuale pianificazione.

Contestazioni disciplinari: a fronte del sensibile aumento delle contestazioni disciplinari inviate a diversi colleghi della D.R. per irregolarità nella gestione delle banconote sospette di falsità catturate dalle apparecchiature MTA, abbiamo evidenziato come gli errori contestati siano in tutti i casi molto simili e riconducibili, spesso in modo palese, a malfunzionamenti delle macchine. Abbiamo quindi chiesto un approfondimento tecnico sulle apparecchiature MTA attualmente in funzione e la previsione di pop-up bloccanti che impediscano alle segnalazioni di sfuggire agli occhi dei colleghi.

Pulizie: abbiamo reiterato le nostre segnalazioni sulla situazione di degrado in cui versano gran parte dei locali aziendali, soprattutto le filiali della rete. Il servizio di pulizie risulta assolutamente insufficiente a garantire il decoro e la salubrità degli ambienti. Se è vero che le filiali sono ancora la principale vetrina per la nostra Azienda, non comprendiamo come non si sia ancora posto rimedio ad una situazione che perdura da anni e che va progressivamente deteriorandosi. Durante l’incontro ci è stata garantita attenzione alla tematica con sopralluoghi per sanare le situazioni più gravi e un passaggio aziendale con il fornitore.

SURVEY, l'analisi di clima: Enzo Vozza ci ha comunicato i risultati dell'analisi di clima 2023, specificando che si tratti della rilevazione più positiva dal 2013 ad oggi. La partecipazione rispetto alla platea di colleghi coinvolti è stata del 70%. Come OO.SS. ci domandiamo se, nel nostro quotidiano dialogo con i colleghi, ci si rivolga sempre e solo a quel 30% che non ha partecipato all'indagine visto che il clima che ci descrivono è sempre molto teso e di scarsa soddisfazione sia personale che professionale. Facciamo presente che non ci è stata fornita una ponderazione dei dati che ci permettesse di capire la composizione dei colleghi partecipanti.

Filiale Digitale: al responsabile del personale di Filiale digitale Enrico Pezzolato, abbiamo evidenziato la necessità di avviare un percorso di segnalazione e tutela dei colleghi oggetto di aggressioni verbali da parte dei clienti. L'azienda ci ha comunicato che ha già avviato tale processo, in collaborazione con le funzioni di Sicurezza Fisica, per integrare l'attuale percorso presente in Megarete. Si renderà quindi necessaria una formazione specifica per il personale.

Skill lingua inglese: abbiamo chiesto una verifica sulla metodologia di ottenimento della skill attraverso lo svolgimento del corso caricato in piattaforma, visto che alcuni colleghi nonostante la partecipazione e il superamento del test non hanno avuto il riconoscimento della relativa skill e siamo in attesa di una risposta dall'azienda che ha preso in carico la segnalazione.

Gestione dell'orario di lavoro: per l'ennesima volta abbiamo fatto presente la grande difficoltà di conciliazione dei tempi vita-lavoro, di richieste di permesso, piano ferie, PCR, formazione flessibile. A questo si è aggiunto nell'ultimo periodo un peggioramento della "qualità" della turnazione: sapere che i turni sono assegnati da un programma algoritmico non risolve il problema dei colleghi. Forse integrare un sistema così asettico con interventi "umani" volti a ridurre l'impatto dei turni meno agevoli sarebbe la soluzione.

Abbiamo quindi ribadito che seguiremo con attenzione gli sviluppi degli impegni assunti dall'azienda, la concreta attenzione che verrà dedicata alle nostre richieste e alle esigenze dei colleghi, le iniziative per garantire una effettiva gestione efficace dei cambiamenti in atto.

Come al solito vi terremo costantemente aggiornati.

[qui il documento in pdf](#)