

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

INCONTRO TRIMESTRALE AREA FRIULI VENEZIA GIULIA

UNA CERTEZZA: CI SARANNO TANTE USCITE UN DUBBIO: QUANTE SARANNO LE ENTRATE? Servono assunzioni!!!

Lunedì 11 novembre 2024 si è tenuto a Udine l'incontro trimestrale di Area F.V.G., al quale hanno partecipato il Coordinatore delle Relazioni Industriali per il Triveneto, la Responsabile Personale e Assistenza Rete Veneto Est Fvg, il Responsabile Coordinamento Personale per il FVG, la Direttrice Commerciale Retail Veneto Est Fvg.

In apertura sono stati forniti i dati economici di Area, aggiornati alla fine di settembre, che si confermano positivi ed addirittura migliori rispetto a quelli già ottimi del secondo trimestre. L'azienda a questo proposito ha espresso un ringraziamento alle persone della Rete, il cui quotidiano impegno produce questi eccellenti risultati.

Abbiamo sottolineato nuovamente con enfasi che **questi risultati sono stati ottenuti grazie alla professionalità ed al senso di responsabilità dei colleghi che operano in condizioni sempre più difficili:**

- **cronica carenza di personale**, causata da esodi/pensionamenti e dimissioni volontarie, fenomeno che non accenna a diminuire. Abbiamo ribadito che, anche in prospettiva di nuove uscite, è assolutamente urgente provvedere ad assumere nel nostro territorio nuovi colleghi con contratto a tempo pieno e indeterminato, per garantire il ricambio generazionale da troppo tempo rimandato. I numeri dei nuovi ingressi già avvenuti e prospettati entro fine anno sono del tutto insufficienti.
- **difficoltà organizzative e operative**: inadeguatezza del numero degli sportelli di cassa, a fronte di servizi a non clienti (servizi di tesoreria e convenzioni); troppe incombenze a carico delle filiali (controlli, privacy, antiriciclaggio, credito problematico ecc.); eccessivo numero di riunioni (che fatte al mattino alle 8.30 vanno a limitare anche l'utilizzo delle flessibilità/elasticità individuali), difficoltà nella prenotazione delle postazioni di lavoro (che devono essere disponibili per tutti coloro che desiderano lavorare in presenza) ecc.
- **esasperazione di pressioni commerciali**, che diventano più evidenti e insostenibili quando i risultati non sono in linea con il budget, anche se esistono delle oggettive difficoltà di mercato e di personale insufficiente, come ad esempio nel mercato imprese dove la situazione è estremamente negativa: abbiamo evidenziato con forza che questa "negatività" deriva da azioni che partono dall'alto (leggasi Direttore Commerciale) anche con comportamenti assolutamente inaccettabili. Non è possibile scaricare sulle persone ed addossare a loro la responsabilità del mancato raggiungimento di obiettivi che non tengono conto della oggettiva realtà in cui si opera.

Devono cessare le pressioni commerciali e le continue colpevolizzazioni a chi non ottiene i numeri richiesti, facendolo sentire inadeguato.

A questo proposito vi invitiamo a segnalarci sempre ogni comportamento, discorso, atteggiamento, lesivo della vostra dignità e professionalità.

Empatia, trasparenza e fiducia, focalizzare l'attenzione sulle persone attraverso un dialogo costruttivo e trasparente, sono obiettivi espressi dall'azienda che condividiamo, ma che devono essere concretizzati nell'agire quotidiano e **siamo ancora lontani ...**

Sul tema occupazionale per noi è **necessario e prioritario procedere con urgenza all'assunzione di giovani adesso**, in modo che possano formarsi adeguatamente e maturare l'esperienza che permetterà loro di sostituire i numerosi colleghi che nei prossimi due o tre anni termineranno la loro esperienza lavorativa per godersi una meritata pensione. L'azienda sulle uscite non ha fornito dati, ma sappiamo che saranno numeri importanti, considerata l'elevata età media dei dipendenti. Nemmeno sulle assunzioni ci è stato fornito un dato certo, abbiamo ribadito che il numero dei neo assunti sul territorio finora risulta totalmente inadeguato.

Siamo tornati anche sull'argomento **Privacy**, già affrontato nei precedenti incontri, per ribadire che l'azienda deve fornire assistenza e soprattutto istruzioni dettagliate su come e quando è possibile consultare i dati dei clienti, in modo che tutti i colleghi possano operare e lavorare in serenità e nel pieno rispetto della normativa.

NPS: è diventato il nuovo 'mantra': se si tratta di uno strumento pensato per valutare la soddisfazione del cliente e della sua propensione a consigliare i servizi della banca, come dovrebbe essere, non è possibile che si facciano, come invece succede, pressioni sui colleghi per verificare se e come il cliente ha risposto al sondaggio.

Per quanto riguarda la **Filiale Digitale abbiamo evidenziato che anche in questa realtà stanno emergendo le pressioni commerciali alla vendita ed inizia a serpeggiare tra i colleghi un certo malcontento.**

Permane, inoltre, la difficoltà ad uscire da Filiale Digitale a fronte della notevole difficoltà in ingresso soprattutto su richiesta individuale e questo, per noi, è indice dell'insufficiente numero di colleghi presenti soprattutto nella rete.

La coperta è corta e anche tirandola da un lato ne resta un altro scoperto.

L'azienda ci ha comunicato che in regione il numero degli addetti è rimasto costante, è stato aggiunto il quarto coordinatore e ci sono stati degli avvicendamenti nei ruoli di direzione.

Il gestore del personale di FD ha confermato che è possibile fruire della formazione flessibile a giornata intera (e solo su richiesta del collega ad ore) e che qualora la giornata richiesta per la formazione flessibile non fosse compatibile con l'organizzazione la segreteria deve proporre al collega una giornata alternativa per la fruizione.

Abbiamo infine richiesto anche che i turni programmati non vengano cambiati dall'azienda con preavvisi tardivi, come è successo recentemente in occasione della festività del primo novembre.

Ci viene richiesta capacità di programmazione ed organizzazione, questa capacità deve essere espressa anche da parte aziendale.

Agribusiness: è intervenuto il gestore del personale, come avevamo richiesto in precedenza. Ci ha rappresentato una realtà in crescita. Abbiamo nuovamente richiesto degli interventi per rendere le filiali Agribusiness delle vere filiali con spazi adeguati, mentre adesso sono 'ospiti' in altre strutture, con diverse carenze logistiche.

Global Advisor: figura professionale in crescita in termini numerici, sia per passaggio a questa forma di gestori 'senior' sia in quanto è la prevalente forma di nuove assunzioni sul territorio. Sono previste immissioni nelle filiali di stagisti, che potranno poi essere assunti con il contratto misto. **Abbiamo ribadito la richiesta di spazi aziendali dedicati ai GA in via esclusiva, dove possano svolgere la loro attività nelle giornate di lavoro autonomo:** non è normativamente / contrattualmente previsto che i GA possano operare nelle filiali quando svolgono l'attività di promotore finanziario.

Altri temi affrontati e che ogni volta dobbiamo riprendere sono:

- **difficoltà per i colleghi di usufruire delle flessibilità previste** (lavoro flessibile, sospensione volontaria, elasticità di

orario, 4x9, etc.) **in alcune strutture/filiali**. Abbiamo chiesto un intervento da parte del personale per allineare tutti a quelle che sono le indicazioni aziendali, che prevedono un utilizzo sempre maggiore e su base volontaria delle flessibilità previste dagli accordi: **basta negare le flessibilità perché siamo indietro su questo o quel obiettivo**.

- **pulizia degli ambienti**: la situazione è indecorosa, ci sono filiali che non vengono pulite per settimane.

- **archivi**: preso atto che ci sono magazzini (non archivi) fermi da anni, in cui non si deve nemmeno entrare in quanto mancano le condizioni minime di sicurezza, e che nonostante le nostre ripetute richieste, anche scritte, di sistemazione del pregresso il lavoro procede a passo molto ridotto, abbiamo chiesto che perlomeno si definiscano degli spazi dove archiviare quello che viene giornalmente prodotto da oggi in poi, posto che alcune filiali sono prive di un archivio che si possa definire tale.

Insomma, le questioni aperte che evidenziamo all'azienda negli incontri trimestrali sono sempre le stesse.

Purtroppo le azioni intraprese sono risultate del tutto inadeguate.

Udine, 19 novembre 2024

**I Coordinatori Territoriali e le Rappresentanze Sindacali Aziendali
IntesaSanpaolo - Direzione Regionale Veneto Est e Friuli Venezia Giulia
Fabi First-Cisl Fisac-Cgil Uilca-Uil Unisin Falcri-Silcea-Sinfub**