



INCONTRO TRIMESTRALE AREA TORINO E PROVINCIA

Il 25 luglio si è svolto l'incontro di trimestrale dell'Area Torino e Provincia alla presenza delle Relazioni industriali, delle Funzioni commerciali e della Gestione del Personale.

Come sempre l'incontro si è aperto con l'illustrazione dei dati a cura delle Funzioni commerciali (presenti Il Direttore Regionale Stefano Cappellari e la Direttrice Commerciale Esclusive Paola Lecci) che hanno evidenziato per la nostra Area un andamento positivo e risultati generalmente superiori alla media di Banca dei Territori, pur con qualche difficoltà su alcuni prodotti / segmenti specifici.

Come sindacato abbiamo ricordato alle Funzioni commerciali l'importanza di cercare di raggiungere gli obiettivi **attraverso la condivisione e il rispetto dei colleghi e dei clienti** e non con forzature, pressioni, comportamenti a volte gravemente inadeguati messi in atto da responsabili di vario livello. L'incontro è avvenuto dopo alcune segnalazioni fatte da noi, riguardanti tali comportamenti: l'Azienda ci ha rassicurato che tali comunicazioni sono state esaminate con particolare attenzione. **Di sicuro da parte nostra verificheremo sul campo gli effetti concreti di questa attenzione e continueremo con tutte le politiche di dissuasione e contrasto di tali comportamenti che dovessero ancora verificarsi. Ovviamente è fondamentale che i colleghi continuino a sostenere questa opera di vigilanza coinvolgendoci tempestivamente al verificarsi di tali eventi.**

La Funzione del Personale (presente la Responsabile Regionale Ilaria Ferrauto) ha fornito alcuni dati e valutazioni sulla gestione del Personale:

- Organico di Area: 1.300 colleghi.
- Part time pari al 21%, in linea con la media di Banca dei Territori (il dato esclude dal conteggio i Gestori con Contratto Misto) e assenza di richieste respinte.
- Da gennaio 2023 ci sono state 30 assunzioni (20 Gestori Contratto Misto + 10 tra Gestori Aziende Retail, Gestore imprese e Assunzioni obbligatorie).
- I Gestori Contratto Misto sono 120.
- Ci sono una cinquantina di stage in corso: 11 GAR, gli altri GCM e 6 stage finiti in attesa di eventuale assunzione.
- Sulla Nuova Organizzazione del lavoro (SW e flessibilità), è stato ribadito che al là della sperimentazione in corso, il lavoro flessibile debba essere un modus operandi utilizzabile da tutti, ma nel rispetto delle esigenze tecnico-organizzative aziendali.
- C'è stata una dichiarazione sull'importanza della Formazione come strumento di tutela della professionalità dei colleghi ed elemento strutturale per il consolidamento dei Ruoli

professionali e il riconoscimento della quota di eccellenza PVR. È stata riconosciuta l'importanza di pianificare le giornate di Formazione flessibile.

- Nel nostro Territorio sono 21 le filiali con la sperimentazione del lavoro flessibile; ma si stanno sensibilizzando tutte le filiali perché lo SW venga utilizzato.

Come sindacato abbiamo contestato alcuni punti e avanzato richieste. In particolare:

- *Abbiamo denunciato l'**insufficienza degli organici** e dei nuovi ingressi;*
- *Abbiamo evidenziato forti preoccupazioni per un'ulteriore stretta sulla gestione delle richieste di **Part Time** che abbiamo richiesto di correggere rapidamente. Preoccupazioni e avvisaglie non così infondate visto che il giorno successivo alla dichiarazione aziendale sull'assenza di domande respinte, abbiamo invece registrato richieste rifiutate, peraltro a ridosso della scadenza e senza dare ai colleghi la possibilità di riorganizzare le proprie esigenze di conciliazione con la vita privata.*
- *Per i **Contratti Misti** abbiamo chiesto il ripensamento del cosiddetto "momento protetto" lato lavoro autonomo che era diventato un appuntamento obbligato di verifica e pressione sui risultati commerciali. Si tratta di un'iniziativa che travalica l'autonomia del lavoratore autonomo (a cui era stata tolta l'agenda lato autonomo proprio perché non poteva esserci un controllo). Abbiamo quindi chiesto un generale rispetto della separazione lato dipendente lato autonomo.*
- *Abbiamo chiesto una maggiore e specifica attenzione per i ragazzi in **stage**, affinché questo periodo sia di effettiva formazione mirata al loro futuro professionale (in molti casi i responsabili non sono nemmeno informati se lo stage è finalizzato al Contratto misto o al GAR). Se da un lato la tentazione di utilizzare gli stagisti come tappabuchi in un tentativo più o meno disperato di far fronte alle drammatiche carenze di organico, dall'altro non fare una vera formazione costringerà le filiali a dover gestire l'inserimento in ruoli professionalizzati di colleghi loro malgrado poco formati con tutte le conseguenze del caso.*
- *Siamo tornati a sollecitare l'attivazione dei corsi per quei colleghi che da molti mesi manifestano il loro interesse per l'abilitazione all'**OCF** per gestori Privati Esclusive.*
- *Abbiamo rimarcato l'esigenza di far vivere concretamente l'accordo sulla **Nuova Organizzazione del Lavoro** (SW; 8 giorni di formazione flessibile; Flessibilità in entrata) perché, ove possibile, la situazione sul territorio è estremamente disomogenea.*

La funzione commerciale (Cappellari) dopo aver illustrato i dati e averci comunicato i nuovi vari progetti volti all'esterno sia di tipo sociale che di collaborazione con l'Unione industriale di Torino, ci informa che l'attenzione della Direzione Regionale si è posta sui comportamenti per l'ottenimento dei risultati. In particolare, ci ha confermato che **non va effettuata alcuna richiesta di rendicontazione quotidiana sul venduto**, ma vanno utilizzati i sistemi aziendali in essere.

Abbiamo segnalato che in alcune aree avvengono spesso colloqui in presenza tra la funzione del personale e i Direttori di Area. Pur volendo comprendere i buoni propositi dell'iniziativa (vicinanza ai colleghi da parte di figure di responsabilità), abbiamo ravvisato come questo spesso sia **limitante** per un colloquio libero da qualsiasi remora. Apprezziamo e monitoreremo, pertanto, l'impegno preso dalla funzione commerciale, a fronte della nostra richiesta, di ridimensionare notevolmente la pratica limitandola, ad esempio, a casi di promozioni.

Abbiamo poi chiesto di fare un punto sulla situazione nella nostra Area rispetto a Isybank: numeri di colleghi coinvolti e strumenti a loro disposizione, numeri di clienti coinvolti e reazioni alla proposta. Purtroppo le risposte sono state poche e parziali:

- Sono stati individuati 300 esperti Isybank nella nostra zona e hanno fatto una prima call di ingaggio;
- È stata attivata una sezione dedicata su ABC con aggiornamenti in progress;
- È stato creato un Gruppo Teams con tutti i referenti Isybank dell'Area;
- Al momento sono "pochi" (manca un numero anche approssimativo) i clienti venuti in filiale;
- Ogni venerdì escono news e vengono girate ai referenti Isybank;
- I direttori non hanno la lista dei clienti perché sono due realtà distinte. Abbiamo fatto rilevare che in realtà i clienti finché non accettano la proposta continuano ad essere clienti ISP e in ogni caso è difficile ipotizzare strategie di gestione delle richieste se non si nemmeno idea da chi potrebbero provenire.
- Ci è stato comunicato che in realtà al momento non solo non sono disponibili liste di nominativi, ma non c'è nemmeno idea sui numeri di clienti effettivamente coinvolti. Allo stesso modo non si ha idea delle percentuali di risposte dei clienti che stanno arrivando a Filiale digitale, né delle percentuali di adesione o rifiuto.
- Per la gestione di mutui, prestiti e successioni ci sarà una convezione tra ISP e ISYBANK. Abbiamo provato a capire quali siano le logiche anche concretamente operative di questa "convezione" per iniziare a ragionare sulle ricadute per le filiali, ma non ci sono state fornite risposte.

A conti fatti la gestione dell'avvio di Isybank sul campo ci sembra molto farraginoso, mal monitorato, e foriere di possibili ulteriori aggravii di carichi di lavoro sulle filiali.

Infine, abbiamo esposto alla Funzione Immobili la **grave situazione delle pulizie** all'interno delle filiali.

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.

Torino, 1 agosto 2022

Coordinatori delle RRSSAA Torino e Provincia

FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN