



## TUTTE LE STRADE DELL'OMNISCANALITÀ PORTANO ALLA FILIALE!

Come previsto dal Protocollo delle Relazioni Industriali del 14 aprile 2021, il 19 novembre si è svolto l'incontro trimestrale dell'Area Romagna. Hanno partecipato come **delegazione Aziendale**: Anna Kamila Hensel e Candia Mosca (RR.II.), Cinzia Bruzzone (Responsabile del Personale DR ERM), Clizia Carassiti (CTPAR Area Romagna), Vincenzo De Marino (Direttore Commerciale Retail), Laura Donati gestore del Personale di filiale Digitale, Enrico Tedaldi referente immobili della DR ERM.

L'apertura è stata fatta da Vincenzo De Marino che ha fornito una panoramica della situazione commerciale della ns Direzione Regionale ad ottobre 2024 che esprime un dato positivo rispetto al budget attorno a 101%, diviso fra Retail >101%, Esclusive >105%, Imprese <100%. Nel comparto Retail ed Esclusive la differenza positiva la fa il risparmio, mentre nelle Imprese il ritardo è dato dalle erogazioni che mancano. Sul fronte della tutela bene l'inizio dell'anno, ma nella seconda parte c'è stato un rallentamento con un numero dimezzato di preventivi. Ci ha anticipato che per il futuro piano industriale si sta ragionando di come modificare il modello per ottimizzare e migliorare la crescita sulla tutela.

Cinzia Bruzzone, al suo primo intervento in Trimestrale Romagna, ha parlato della volontà di valorizzare lo smart working e la formazione flessibile da casa, trattandosi di un percorso di evoluzione importante nel quale c'è ancora tanta strada da fare.

**Le Organizzazioni Sindacali** hanno portato all'attenzione diversi temi fondamentali:

### **Pressioni commerciali e metodo**

Abbiamo segnalato nuovamente come le pressioni commerciali continuano a rappresentare un fattore di grande stress per i colleghi. Le richieste pressanti collegate al metodo, con il presidio ossessivo di liste di incontri e collocamenti, contribuiscono a mantenere un clima lavorativo frenetico, con un aumento continuo dei carichi di lavoro, come segnalato già nel precedente incontro trimestrale, quando l'azienda ci parlava di un "momento di intensità commerciale" che pericolosamente rischia di diventare più di un momento.

**Questo non è accettabile!**

### **Carichi di lavoro e impatto delle evoluzioni organizzative**

Le filiali sono il fulcro di tutte le richieste aziendali, i gestori sono sempre i responsabili di tutto, al centro di ogni processo lavorativo, senza un adeguato supporto e con sempre più incombenze; ciò causa sempre più rischi di errori operativi e conseguenti provvedimenti disciplinari.

Ad esempio, le nuove limitazioni per la tutela della privacy, pur importanti, comportano un aggravio significativo dei carichi di lavoro e bloccano le altre operatività fino a quando non vengono effettuate.

Abbiamo richiesto all'Azienda una migliore definizione delle priorità e risorse adeguate per consentire ai colleghi in filiale di operare in condizioni più sostenibili.

Ci auguriamo che l'implementazione di Isytech semplifichi veramente il lavoro dei colleghi; sono benefici che dovevano già arrivare dai precedenti cambi di sistemi e di flussi nelle lavorazioni, così come erano stati presentati negli anni passati, ma che di fatto non hanno migliorato le condizioni. Prendiamo atto con piacere che l'Azienda stia rivalutando l'attuale modello di banca-assicurazione, in questi anni la rete sta soffrendo anche la gestione del post-vendita delle polizze sostenute senza un adeguato supporto.

L'azienda deve definire le priorità del lavoro avendo coerenza tra le attività richieste, gli adempimenti burocratici e le disponibilità temporali dei colleghi.

### **Gestori Base e chiusure delle Filiali**

Avevamo già evidenziato la questione riguardante i Gestori Base su tutte le filiere (Imprese, Agribusiness e Retail), un problema rimasto irrisolto che continuiamo a segnalare.

Nel comparto Retail la chiusura di diverse filiali purtroppo non ha migliorato la situazione, è aumentato il carico di lavoro dei pochi colleghi coinvolti ed è stato richiesto a Gestori Privati con portafoglio di fare cassa per sostituire i Gestori Base. Questo impegno necessita di una formazione importante delle procedure e dell'uso delle macchine, sulla quale non si può transigere e non si può pensare di farla fare in autogestione; inoltre questi colleghi Gestori Privati con portafoglio, dovendo fare cassa, rischiano di perdere la possibilità di crescita nei percorsi professionali previsti dagli accordi sulla complessità gestita, penalizzando il dato dei Servizi resi alla clientela.

Abbiamo chiesto nuovamente all'Azienda di fornire una risposta chiara e una strategia di gestione che sia sostenibile e rispettosa sia delle condizioni lavorative dei pochi Gestori Base che delle esigenze delle filiali, in modo particolare in periodi critici, come l'avvicinarsi delle festività e delle ferie.

### **Smart working, formazione obbligatoria e difficoltà di pianificazione**

In molte filiali è ancora difficile accedere allo smart working che in alcuni casi viene concesso esclusivamente come premio al raggiungimento di obiettivi commerciali.

Riteniamo che questa modalità di lavoro debba essere garantita come da modello organizzativo e come strumento di conciliazione vita-lavoro.

E' inaccettabile che venga proposta come ricompensa legata alle performance!

Appreziamo l'intervento di Bruzzone, chiediamo quindi all'Azienda di sensibilizzare i Responsabili su questo tema, garantendo pari opportunità di accesso per tutti!

Un altro punto di forte preoccupazione è la comunicazione di corsi obbligatori con scadenze ravvicinate. Questi corsi, che hanno impatti sul sistema incentivante, spesso arrivano con un preavviso insufficiente; in questo periodo caratterizzato da ferie e rotazioni, dalla scadenza dei corsi Ivass e Consob, per i colleghi risulta impossibile pianificare la formazione.

Non è accettabile che i lavoratori si trovino a completare la formazione al di fuori dell'orario lavorativo o a lasciar scorrere le schermate dei corsi mentre stanno facendo altro. Questo contribuisce ad aumentare lo stress, lo stato di insoddisfazione e i rischi operativi, a discapito della qualità dell'apprendimento.

### **Filiale Digitale**

Ci sono stati 7 nuovi ingressi nel Distaccamento Filiale Digitale di Forlì.

### **Immobili**

Nonostante i punti operativi diminuiscano, restano puntuali ad ogni cambio stagione le problematiche sul cambio caldo-freddo negli impianti di riscaldamento/raffreddamento. Richiediamo una maggior celerità nei momenti cruciali per evitare disagi a colleghi e clienti.

In conclusione, le Organizzazioni Sindacali hanno chiesto a Intesa Sanpaolo interventi concreti per affrontare le criticità emerse, assicurando condizioni di lavoro che permettano ai colleghi di operare in un contesto più sereno, efficiente e rispettoso della loro professionalità e dei rispettivi ruoli organizzativi.

5 dicembre 2024

**I Coordinatori Territoriali Gruppo Intesa Sanpaolo - Area Romagna**  
**FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA/UIL**