



## INCONTRO FILIALE ON LINE: MOLTE CRITICITA'

Si è tenuto oggi l'incontro di aggiornamento sulla Filiale on Line con Cristina Motta, Responsabile della Direzione Controlli, Reclami, Monitoraggio Costi e Investimenti, nell'ambito della quale è inserita la Filiale on Line.

L'Organico attuale della FOL è composto da 2042 colleghi, dei quali 1925 nella Filiale, 79 in Control Room e 38 in Sales Support. Sono presenti 152 distaccamenti con 164 colleghi. La FOL occupa complessivamente 19 Direttori, 131 Coordinatori e 1774 Gestori.

Nel corso del 2020 ha gestito un totale di 13 Mln di richieste, di cui 9.5 mln di chiamate. L'Azienda ha dichiarato un buon livello di soddisfazione della Clientela, in progressivo miglioramento. Nel 2020-2021, sia a causa della pandemia che dell'integrazione con UBI, i volumi sono fortemente aumentati con un incremento del 40% nel 2020 sul 2019 e un'ulteriore crescita stimata del 26% del 2021 sul 2020.

### Come OO.SS. abbiamo peraltro evidenziato numerose criticità:

- Le **nuove sale ex UBI** attraversano tuttora una fase di difficoltà e necessitano di un maggior supporto ai fini dell'integrazione.
- Il nuovo modello organizzativo, basato su sale e distaccamenti, sta comportando **una concentrazione di turni estremi sulle sale.**
- **Le postazioni di lavoro nei distaccamenti sono state allestite frettolosamente**, all'interno di spazi con problemi di privacy sia acustica che visiva. Spesso sono collocate in locali promiscui, dove è difficile anche comunicare con il cliente.
- La **nuova procedura di cambio turni** non risulta ancora ben tarata e molte richieste rimangono insoddisfatte.
- **Il "Portale k"**, seppure molto utile, continua ad essere gestito in modo artigianale, mentre le dimensioni della FOL richiederebbero uno strumento più strutturato.
- **Continua ad essere estremamente difficile l'accoglimento delle richieste di uscita dalla FOL.** Tutto questo è in contrasto con il dichiarato obiettivo di scambio e integrazione tra Rete e FOL. L'Azienda tende a subordinare l'uscita alle richieste di ingresso o **alle assunzioni che, come OO.SS., continuiamo a chiedere a gran voce da tempo.**
- I colleghi provenienti da **ISP Casa** chiedono il rientro a tempo pieno, peraltro raccomandato nell'accordo di ingresso, che consentirebbe anche il rientro nella normale turnazione.
- E' stato evidenziato che dalle sale arriva la segnalazione di un **diffuso ricorso allo straordinario** oltre le 22.
- I colleghi vivono con preoccupazione la disposizione aziendale di giustificare la sospensione di attività telefonica con la clientela con specifiche causali che vengono percepite come una forma di **indebito controllo.** L'Azienda ha dichiarato che i dati sono raccolti su base settimanale, per team e non individuale, sono a disposizione solo della Control Room che li utilizza a fini statistici e organizzativi, **non sono accessibili ai Responsabili e non possono essere utilizzati ai sensi della normativa sul controllo a distanza.**

- I lavoratori devono essere informati in modo esplicito e chiaro che **il servizio con videochiamate è subordinato all'adesione volontaria**. Come OO.SS. sottolineiamo che tale consenso deve essere attentamente valutato in tutte le sue possibili conseguenze, abbiamo inoltre sollecitato la Banca a **tutelare la privacy dei colleghi che aderiscono con tutti gli accorgimenti tecnologici necessari**.
- Non rileviamo ancora un **progetto organico e definito di crescita** della FOL e dei distaccamenti, nonostante la Banca abbia previsto un ulteriore significativo incremento dell'attività.
- All'avvicinarsi della fine della pandemia riteniamo importante mettere in campo **strumenti di conciliazione vita lavoro, soprattutto in relazione ai turni estremi**.

**Nell'incontro odierno l'Azienda ha dato risposte che non riteniamo pienamente soddisfacenti rispetto alle molte questioni poste, riteniamo invece che una struttura dinamica ed importante come la FOL debba tenere in grande considerazione le istanze dei lavoratori al fine di migliorarne la qualità della vita e, di conseguenza, il servizio alla clientela.**

Milano, 1 luglio 2021

**Delegazioni Trattanti Gruppo Intesa Sanpaolo  
FABI - FIRST/CISL FISAC/CGIL - UILCA UNISIN**