



INCONTRO TRIMESTRALE LAZIO - ABRUZZO

NULLA È COME SEMBRA

Il giorno 26 Marzo si è svolta la riunione trimestrale tra le OO.SS. e l'azienda riguardante l'attuale situazione dei territori rientranti nella Direzione Regionale Lazio e Abruzzo.

Questo incontro ha rappresentato il primo confronto dell'anno dopo le determinanti novità intervenute nell'organizzazione del Gruppo rappresentate dal nuovo piano industriale 2026/2029 e dalla riportafogliazione del 19 Gennaio scorso. Il Direttore Regionale ha esposto i lusinghieri risultati ottenuti dal territorio nell'anno 2025, rimarcando l'importanza delle persone che hanno contribuito a raggiungerli, e ha dato atto alle/i colleghe/i di aver gestito le numerose criticità, non solo iniziali, del nuovo processo di riportafogliazione; purtroppo ci aspettavamo risposte diverse, o forse solo delle risposte, che non abbiamo avuto, su pressioni commerciali - notevolmente aumentate - e su assistenza alle/i colleghe/i che si sono ritrovate/i con portafogli dimensionati oltre ogni ragionevole misura, con 400 clienti invece dei 270 previsti.

In un momento particolare già segnato dal "caos" della riportafogliazione, abbiamo evidenziato che ai responsabili (Direttori di Area, Direttori e Coordinatori di filiale) sia stato richiesto uno stretto monitoraggio delle agende, non solo per controllare che il singolo gestore abbia giornalmente "l'agenda piena" di appuntamenti, ma anche per entrare nel merito di ogni singolo incontro. Le agende elettroniche sono strumenti di lavoro per ottimizzare il servizio alla clientela, non dispositivi di sorveglianza; a quanto pare nella realtà dei fatti non è così! In effetti ci viene riportato che esiste un monitoraggio giornaliero massivo e centralizzato della produttività individuale, con continue richieste di previsioni di vendita. Inoltre, viene suggerito ai gestori di fare incontri congiunti con il cliente da un responsabile di filiale o dallo specialista protezione, come se il dipendente che lavora da anni in banca non fosse più capace di gestire un appuntamento in autonomia.

Anche se ci è stato chiarito che il portafoglio da lavorare è solo quello dei clienti "core", non abbiamo capito, nello specifico, come è possibile che i carichi di lavoro siano gli stessi pur avendo circa 130 controparti aggiuntive.

Non è chiaro come debba essere gestito e accompagnato al meglio l'inserimento nella rete dei tanti GA previsti dal piano.

Non è chiaro il percorso di crescita dei colleghi finalizzato a coprire i nuovi portafogli scaturiti dal 19 Gennaio.

Non è chiaro se c'è la giusta consapevolezza sull'incremento e sulla maggiore intensità delle pressioni commerciali.

Non sono chiari compiti e limiti del nuovo specialista tutela, presente a turno ormai con regolarità nelle filiali, soprattutto in mancanza di un ordine di servizio che ne chiarisca competenze e ambito operativo, alla luce, in particolare, delle novità introdotte dal nuovo sistema di valutazione "Newton" anche se ci rassicura l'affermazione dell'azienda che il giudizio dello specialista non pesa sui feedback nemmeno come osservatore.

Non è chiaro se c'è consapevolezza sulla carenza di organici in rete.

Abbiamo ribadito che i nostri territori meritano maggiore attenzione per la manutenzione, per la pulizia, per la gestione complessiva delle strutture immobiliari nelle quali le/i nostre/i colleghe/i lavorano e trascorrono gran parte della loro giornata; non è più accettabile la cronica carenza di posti HUB nelle nostre regioni, non accettiamo più che ci venga risposto che non ci sono le necessarie coperture economiche e gli indispensabili incastri organizzativi che permetterebbero la realizzazione di locali idonei. Nelle nostre regioni l'accordo sull'organizzazione del lavoro del Maggio 2023 è, per la parte riferita ai posti Hub, non applicabile e questo è inaccettabile. Ciascuno, nei propri ruoli, deve farsi portavoce di questa grave carenza e rappresentarla nelle sedi opportune. Le OO.SS., da sole, da circa 2 anni lo fanno presente ma, come è evidente, non basta.

Abbiamo preso atto della possibile riapertura di nuovi ingressi in Filiale digitale, così come la volontà di portare il lavoro vicino casa. Abbiamo ascoltato con interesse le ricadute previste per la sempre maggior presenza dell'IA sul lavoro delle/i colleghe/i della filiale digitale, che non comporterà, così ci è stato detto, conseguenze numeriche e organizzative negative ma un incremento della produttività. Monitoreremo con attenzione se quanto abbiamo ascoltato rappresenterà poi il reale impatto sul lavoro delle/i colleghe/i.

Questo primo incontro dell'anno ci lascia quindi perplessi su molti argomenti. Le nostre due Regioni, grazie al lavoro e al sacrificio di tutti, a cominciare dalle/dai lavoratrici/lavoratori, rappresentano una eccellenza a livello nazionale. L'azienda, come ci è stato riferito, è molto soddisfatta dei risultati raggiunti e ovviamente lo siamo anche noi.

Non siamo altrettanto soddisfatti, però, del clima aziendale e delle condizioni di lavoro persistenti soprattutto in Rete ma anche nelle strutture di Governance. Auspichiamo quindi un percorso virtuoso che consenta, nel breve periodo, un veloce cambio di passo.

Riteniamo preoccupante la cronica carenza di organici in Rete; l'inserimento di numerosi e validi colleghi GA non può rappresentare, almeno nel breve-medio termine, una soluzione risolutiva, considerati i tempi necessari al raggiungimento della loro piena operatività. A tal riguardo, abbiamo anche rappresentato all'azienda la difficoltà che tali colleghi possono incontrare nel sostenere spese e costi per l'affitto di appositi locali da utilizzare nei giorni di lavoro autonomo.

La soluzione dello smart working e della formazione flessibile, soprattutto in Rete, deve essere maggiormente fruibile, e deve essere frutto, come previsto dagli accordi, di effettiva programmazione e non dell'esigenza del momento. Questi due Istituti devono rappresentare, compatibilmente con le esigenze aziendali, un diritto di tutti e non un privilegio per pochi.

TUTTE LE COMPONENTI INTERESSATE DEVONO FARE LA PROPRIA PARTE

Pur apprezzando la disponibilità mostrata dalle controparti aziendali a confrontarsi su tutti i temi presenti sul tavolo, non riteniamo però di aver ricevuto risposte pienamente soddisfacenti. Gli ottimi risultati raggiunti sono l'esatta fotografia del grande sforzo profuso e dell'ammirevole lavoro svolto dalle lavoratrici e dai lavoratori.

Questi sono e devono essere i punti di partenza per intraprendere un percorso condiviso attraverso il quale cercare finalmente soluzioni e dare risposte concrete alle lavoratrici e ai lavoratori.

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

RSA Lazio -Abruzzo

Intesa Sanpaolo