



## FILIALE DIGITALE E GLOBAL ADVISOR (contratti misti) AGGIORNAMENTI

L'azienda nell'incontro di ieri ci ha fornito una serie di aggiornamenti in relazione sia alla **Filiale Digitale che al Global Advisor**, nuova denominazione delle Lavoratrici e Lavoratori con contratto misto.

### FILIALE DIGITALE

Attualmente le **filiali digitali** sono 65 con un servizio offerto a circa 13 milioni di clienti e telefonate inbound annue pari a 12 milioni. L'organico sfiora le 2500 unità di cui circa il 23% in part time.

L'Azienda ha preannunciato che, al fine di poter prorogare tutti i part time senza sovraccaricare troppo i full time nella gestione dell'orario 16-20.00, in occasione dei prossimi rinnovi dei part time in scadenza, proporrà un'articolazione oraria che prevede un pomeriggio di lavoro a settimana

Riguardo a smart working e 4x9, l'andamento degli utilizzi conferma l'apprezzamento di queste flessibilità nell'ambiente della filiale digitale dove il 98% delle persone utilizza il lavoro flessibile e 1350 gestori hanno aderito alla settimana corta.

**Da parte nostra abbiamo evidenziato come molte delle criticità della FD siano principalmente causate dall'inadeguatezza dell'organico:** è necessario incrementare il numero dei gestori, vista l'abitudine crescente della clientela ad utilizzare la FD in alternativa alla filiale fisica, limitando al contempo l'incidenza pro capite dei turni estremi e dei sabati, oltre a rafforzare le strutture di staff dedicate alla parte organizzativa, in particolare control room.

È necessario inoltre superare l'annosa criticità del **CAMBIO TURNO**, pertanto abbiamo richiesto all'azienda di trovare soluzioni tecnico-organizzative che consentano effettivamente alle Colleghe e ai Colleghi di poter ottenere un cambio turno anche nelle fasce disagiate.

Abbiamo richiesto miglioramenti in tema di **flessibilità oraria, fruizione dei permessi, pianificazione delle ferie e formazione flessibile** e di ripristinare la ricerca della volontarietà per la copertura delle giornate festive e semifestive. Su questo ultimo punto l'Azienda ha confermato che, pur intendendo perseguire una programmazione anticipata delle coperture, cercherà di favorire la volontarietà.

Sui **Percorsi Professionali**, l'Azienda ci ha confermato la disponibilità ad intraprendere a breve una revisione dell'accordo in essere a seguito della dismissione entro fine anno delle attività sui Derivati.

Abbiamo nel frattempo richiesto una verifica sui percorsi in maturazione al fine di poter valutare le novità.

**La carenza degli organici nella filiale digitale è una questione che va affrontata in maniera coerente con la scelta aziendale di trasferirvi molte attività tradizionali. Le risposte ricevute sul piano dell'implementazione degli organici non ci soddisfano così come riteniamo inadeguata la proposta di rinnovare i part time con la richiesta di coprire un pomeriggio a settimana.**

## GLOBAL ADVISOR

Attualmente nel Gruppo ci sono 896 Lavoratrici e Lavoratori con contratto cosiddetto misto e 315 stagisti. Per coloro nel cui contratto è prevista la possibilità di trasformare il contratto in full time tale trasformazione globalmente si attesta intorno al 50%.

A livello nazionale inoltre 54 colleghi Intesa Sanpaolo hanno richiesto di poter passare al contratto misto.

L'incontro odierno è stata l'occasione per segnalare all'azienda le numerose criticità registrate a livello complessivo e abbiamo sottolineato la necessità di:

- venire incontro alle esigenze di mobilità territoriale di queste lavoratrici e lavoratori;
- prevedere percorsi professionali dedicati di crescita professionale;
- migliorare il sistema premiante;
- consentire pricing competitivi;
- individuare nell'ambito dei finanziamenti al personale una soluzione che superi le difficoltà ad accedere - specie in materia di mutui - alle agevolazioni nel primo biennio di attività;
- poter utilizzare i locali di proprietà dell'azienda per l'offerta fuori sede e a distanza;
- poter aderire alle proposte lavorative attraverso i job posting;
- prestare maggiore attenzione alla creazione ed alla manutenzione del portafoglio di clientela gestita come lavoratore dipendente.

**Abbiamo sottolineato la volontà sindacale di continuare ad intervenire per garantire una cornice che determini condizioni di lavoro e di soddisfazione personale e professionale adeguate anche in assenza di un accordo specifico alla base di tale forma contrattuale.**

Milano, 18.03.2024

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