

EVOLUZIONE DELLA FOL TRA PROSPETTIVE E CRITICITÀ: LA FISAC CHIEDE EQUITÀ E TUTELE

Il 6 luglio si è svolto, con la partecipazione della Segreteria di Gruppo, il secondo incontro dell'anno del Coordinamento Nazionale FOL del Gruppo Intesa Sanpaolo.



Dal dibattito sono emerse vecchie criticità ancora irrisolte, ma la discussione si è concentrata in particolare sulla fase attuale, in cui la Filiale On Line è cresciuta ulteriormente per effetto dell'incorporazione di UBI e sta anche vivendo un profondo cambiamento, probabilmente legato alla definizione del nuovo Piano d'Impresa.

L'evoluzione dimensionale ma anche strutturale che oggi interessa la Fol determina evidenti carenze e contraddizioni che si ripercuotono su diversi fronti:

- **Formazione:** un tempo vero fiore all'occhiello, è peggiorata durante la pandemia e oggi si rivela insufficiente nelle modalità di erogazione e nei contenuti, soprattutto quando indirizzata a colleghi oggetto di riconversione professionale.
- **Distaccamenti:** la creazione dei distaccamenti da parte dell'Azienda per "limitare la mobilità territoriale", nelle zone in cui l'integrazione con UBI è più complessa, si sta trasformando in una manovra di reclutamento su tutto il territorio nazionale. La finalità di tutelare l'occupazione, portando il lavoro dove c'è il lavoratore, è condivisibile, quando però garantisce delle postazioni di lavoro adeguate, l'erogazione di una formazione efficace e costante, l'attenzione a ridurre la mobilità dei colleghi, a preservare la loro professionalità e parità di trattamento tra tutte le lavoratrici e i lavoratori della FOL.
- **Lavoro Flessibile:** l'estensione del lavoro flessibile alla FOL, richiesto dalla Fisac prima della pandemia, è a tutti gli effetti stato introdotto dall'Azienda per ottemperare alle disposizioni dei decreti che ancor oggi

consentono lo smart working in deroga. Dopo più di 15 mesi è necessario cominciare a ragionare su soluzioni che consentano ai lavoratori di operare anche da casa in condizioni adeguate e con gli strumenti idonei alla tutela della loro salute, per esempio poltrone ergonomiche e doppio monitor, oltre che compensare la perdita retributiva derivante dalla mancata erogazione del buono pasto e dall'aggravio delle spese personali (riscaldamento, aria condizionata, energia elettrica, gas ecc.), che oggi sono a esclusivo carico dei lavoratori. E' necessario iniziare a fare una riflessione su come si potrà organizzare il lavoro flessibile nelle FOL e nei DISTACCAMENTI post pandemia, in un'ottica di equità e di attenzione agli aspetti di conciliazione vita lavoro di tutte le colleghe e i colleghi che vi operano.

- **Nuovo "IVR":** in merito alle modifiche apportate di recente all' IVR, l'Azienda ci ha confermato che non hanno alcuna finalità di controllo a distanza, ma solo quella di censire le attività per efficientarle. I dati raccolti non sono accessibili a Direttori e TL, ma vengono rielaborati da Control Room e riguardano le attività svolte dai team su base settimanale. Dalla spiegazione fornita traspare la difficoltà aziendale a governare gli impatti di una crescita repentina delle attività della FOL sia per quanto riguarda la gestione delle telefonate che per l'incremento di altre lavorazioni come ad esempio le truffe. Il nostro impegno sarà rivolto a vigilare affinché l'utilizzo dei dati dell'IVR sia coerente con le dichiarazioni aziendali.
- **Cambio turni e mobilità in ingresso ed in uscita dalla FOL:** su questi temi l'Azienda ci è sembrata alquanto deficitaria e non ha fornito alcuna motivazione valida per spiegare l'inefficienza di un applicativo, Calabrio, che da tempo non è in grado gestire le richieste di cambio turno. Rispetto alla mobilità la disponibilità aziendale è indirizzata ad accogliere solo le richieste di trasferimento tra sale, ma è esclusa, al momento, la possibilità di scambio tra sale e distaccamenti e limitata la mobilità professionale verso altre strutture proprio in conseguenza dell'aumento dell'attività in FOL.
- **Condizioni lavoratrici e lavoratori "ex ISP Casa":** le lavoratrici e i lavoratori ex ISP CASA sono entrati in FOL per effetto di un accordo a tutela dell'occupazione e da diversi mesi operano nelle sale con trattamenti

diversi rispetto agli altri colleghi; riteniamo che in coerenza e conseguenza degli impegni presi al tavolo e delle stesse dichiarazioni aziendali di sviluppo ulteriore delle sale FOL e dei distaccamenti, vi siano le condizioni politiche per poter rivedere, su scelta individuale, il rapporto di lavoro da part time a full time. L'applicazione di un turno fisso part time, comprensivo di due sabati al mese, determina una grande disparità di trattamento che non consente a questi colleghi una conciliazione dei tempi di vita e di lavoro sostenibile nel lungo periodo e che logora i rapporti con gli altri colleghi.

Le FOL sono destinate a crescere ulteriormente e a mutare la loro organizzazione originaria trasformandosi da laboratorio artigianale a fabbrica, per effetto sia di una crescita dimensionale delle risorse impiegate nell'attività digitale che di una diffusione territoriale sempre più capillare.

L'attività della Fol si affiancherà sempre di più all'attività della Rete, integrandola, non solo per assorbire le eccedenze derivanti dalla chiusura delle filiali, ma anche per completare l'esperienza del cliente, sia privato che, con i prossimi sviluppi, imprese.

La FOL rappresenta per il sindacato uno strumento di tutela occupazionale ma al tempo stesso è necessario investire politicamente per migliorare la qualità di un'attività lavorativa che si sviluppa su turni: è opportuno iniziare a fare delle riflessioni specifiche su quali siano gli strumenti negoziali che assolvono meglio alle esigenze di lavoratrici e lavoratori di avere una migliore conciliazione dei tempi di vita e lavoro e un riconoscimento salariale a fronte di orari di lavoro più penalizzanti.

E' necessario inoltre introdurre dei correttivi per superare quelle disparità di trattamento che in un'organizzazione del lavoro sempre più complessa si stanno manifestando: uno dei primari obiettivi politici che la Fisac si è data è di usare la contrattazione per ridurre le differenze di trattamento e migliorare le condizioni di lavoro, con la finalità di unire un mondo del lavoro sempre più parcellizzato e stratificato che rischia di dividere e contrapporre i lavoratori tra loro.



Fisac Intesa Sanpaolo - Coordinamento Nazionale FOL