



Coordinamenti territoriali RSA Intesa Sanpaolo - Firenze Prato e Toscana Sud

PRIMA DI TUTTO ... PRIVACY

Nella giornata dell'8 novembre 2024 si è svolto l'incontro trimestrale delle Aree Firenze, Prato e Toscana Sud. Nel corso della riunione, il direttore commerciale retail, Andrea Prandini, ha espresso apprezzamento per i risultati positivi raggiunti in tutte e tre le aree, sottolineando come questi siano frutto di un lavoro che ha posto la qualità al centro.

La qualità, ha precisato, non riguarda solo l'impiego degli strumenti giusti, ma soprattutto la capacità di comprendere e soddisfare le reali esigenze del cliente.

In quest'ottica, è stato ribadito che **una performance commerciale può considerarsi davvero valida solo se è accompagnata dalla soddisfazione del cliente**; al contrario, **i risultati scollegati da questa soddisfazione non rappresentano una prassi auspicabile.**



Le delegazioni sindacali hanno voluto subito affrontare il tema caldo ed attuale della **PRIVACY**. Pur essendo comprensibile e condivisibile la risposta forte, da parte aziendale, alla grave violazione commessa dal dipendente infedele, riteniamo che gli interventi messi in atto (ad esempio pop up e conseguenti controlli), non solo **provocano un rallentamento dell'operatività, ma contribuiscano a creare grandi timori e preoccupazioni nei colleghi.**

La responsabile del personale, **Michela Cerbini**, ha subito voluto chiarire che **non è in dubbio la fiducia verso i dipendenti** e che le modifiche in corso riguardano principalmente i processi informatici, con **l'obiettivo di supportare i colleghi ed aumentare la sicurezza**

nell'operatività quotidiana.

È stato inoltre evidenziata l'importanza della consapevolezza riguardo all'uso dei dispositivi aziendali, il cui **tracciamento non è finalizzato a controllare i dipendenti, ma a garantire la sicurezza informatica.**

Le organizzazioni sindacali hanno ribadito l'impegno a vigilare affinché le modifiche riguardino esclusivamente la parte informatica, senza che sia compromessa la fiducia tra colleghi.

In merito al caso ormai tristemente noto, abbiamo dichiarato che **non tolleremo alcuna forma di "caccia alle streghe"** e, qualora emerga qualche responsabilità, questa dovrà essere ricercata a livelli decisionali ben più alti rispetto ai colleghi delle filiali.

Abbiamo sottolineato l'**importanza della conoscenza del codice di comportamento.** Conoscenza imprescindibile per svolgere con serietà e serenità il proprio lavoro: per questo abbiamo chiesto maggiore attenzione e formazione sulla normativa, troppo spesso trascurata – anche nelle riunioni - per lasciare spazio a temi più accattivanti come, ad esempio, vendita di prodotti e risultati commerciali.

Importante è sottolineare che la normativa in materia di tutela della Privacy è in vigore da tempo e che **le interrogazioni effettuate per lo svolgimento della propria attività lavorativa, non devono destare nessun timore nei colleghi.**

Come sindacato abbiamo chiesto che venga prontamente divulgata una comunicazione specifica, con indicazioni precise ai lavoratori, fornendo loro il necessario tempo e supporto per comprendere.

FORMAZIONE

Un altro argomento importante che abbiamo affrontato, è stato quello dell'utilizzo, con un focus sul mondo retail, di **smart learning, smart working e 4x9**, con ulteriore riconferma che l'indicazione aziendale è di consentire la **fruizione della formazione flessibile**, come da accordi, **in ambiente protetto**, per evitare che le colleghe e i colleghi siano distratti da fattori esterni durante la fruizione; inoltre, l'utilizzo dello Smart Working e del 4x9 hanno necessità sicuramente di un rodaggio e di una maggiore organizzazione, ma il primo se richiesto deve essere concesso (compatibilmente con la continuità del servizio), mentre il 4x9 deve collimare anche con le esigenze personali delle colleghe e colleghi.

Dalle evidenze ricevute, **formazione flessibile** nelle filiali, risulta avere ancora un basso utilizzo e pertanto **rinnoviamo l'invito alle colleghe e ai colleghi, di pianificare e svolgere la formazione in modalità protetta**, sfruttando il **diritto alle 8 giornate di formazione flessibile previste negli accordi aziendali.**

Ricordiamo che formazione non è solo IVASS, CONSOB o corsi obbligatori ai fini PVR, ma tutto quello che può essere utile per la crescita professionale tramite i contenuti di APPRENDO da svolgere durante l'arco dell'anno e non solo a ridosso delle scadenze previste.

FILIALE DIGITALE

Dopo aver evidenziato ancora una volta le annose problematiche correlate al cambio turni e concessione di permessi, abbiamo **sottolineato la richiesta di HUB utilizzabili da parte dei colleghi di Filiale Digitale**, visto che i normali HUB presenti, sono riservati ai soli colleghi di rete e di Governance.

Allo stesso tempo, abbiamo chiesto di inibire a livello informatico, la possibilità di prenotare postazioni presso gli HUB, per i lavoratori di FD, evitando così quelle prenotazioni che nella realtà non possono essere fruite.