



## INCONTRO SEMESTRALE DIVISIONE PRIVATE

In data 26 giugno 2023 si è tenuto l'incontro Semestrale della Divisione Private.

In apertura di incontro da parte della delegazione aziendale c'è stato un accenno al fatto che – al livello Gruppo ISP – non sono previsti quest'anno incontri di relazioni sindacali tra le Segreterie di Gruppo ed il top management delle varie Divisioni. A seguire un rapido riferimento ai risultati della Divisione Private sempre positivi, in particolare l'utile netto nel 2022 di 1 miliardo e 70 milioni, e l'aumento nel primo trimestre del 2023 delle masse gestite (dopo un 2022 in sofferenza).

Da parte nostra abbiamo fatto presente come ci riserveremo di richiedere la convocazione dell'incontro annuale di Divisione come previsto dal protocollo delle relazioni industriali di Gruppo, anche ad integrazione dei temi trattati in semestrale. E soprattutto abbiamo ribadito quanto i risultati economici siano sempre ottenuti grazie all'impegno e allo sforzo di colleghe e colleghi di Rete e Direzione.

Sono stati poi affrontati molti temi

Circa le **progettualità** principali, abbiamo avuto nel 2020-22 investimenti nelle iniziative di

- Value&Purpose
- Semplificazione e Razionalizzazione Operativa (es. in Direzione Crediti)
- Innovazione e Digitalizzazione (es. Aladdin, Robo4Advisor, CRM divisionale, potenziamento piattaforma Alfabeto e Internet Bankig)
- Estero
- ESG

Per il 2023 sono previsti investimenti per il potenziamento e la stabilizzazione delle piattaforme Fideuram, il Nuovo Modello di Adeguatezza, l'Automatizzazione dei Processi Operativi.

Abbiamo sollecitato chiarimenti sulle iniziative che sappiamo esserci in ambito "**convergenza**". Da parte aziendale ci è stato risposto che l'obiettivo è andare a target su piattaforme di Gruppo entro il 2026, investendo al tempo stesso sulle piattaforme strategiche della Divisione: Welcome, Piattaforma di Consulenza, Piattaforma Operativa, Commissioning e altre. Queste rimarranno in Divisione, e si prevede il potenziamento delle strutture specialistiche che le gestiscono. Per ciò che non è caratteristico della Divisione, c'è massima attenzione a possibili sinergie con Gruppo ISP (es. il Nuovo Modello di Assistenza Clienti, che vedrà esternalizzato su ISP il primo livello). L'azienda ha comunque professato l'impegno a non voler ridurre il personale, a non voler perdere le professionalità interne, anzi a volerle valorizzare liberandole da rischi operativi e stress e impiegandole meglio. Da parte nostra questa dichiarazione aziendale va intesa come impegno a riconvertire efficacemente le persone e le competenze ed impiegarle nelle strutture con carenza di personale.

La totale assenza di **percorsi professionali** nelle aziende della Divisione Private ha fatto da sfondo ad alcuni chiarimenti ricevuti a proposito di **Fideuram Direct**, uno dei progetti che caratterizzano il Piano Industriale. Come ci è stato ribadito, trattasi di una business unit con tre linee di servizio:

- il Trading Evoluto, servizio garantito da una piattaforma disponibile H24 e da risorse esperte appunto in trading, con un bacino tra gli 8000 ed i 9000 clienti pari a circa 1/3 del mercato italiano
- il Risparmio Gestito in "autonomia", per clienti che non ricorrono alla consulenza di un promotore finanziario, supportati da una "Filiale Accentrata" dove si effettuano verifiche di appropriatezza, controlli antiriciclaggio e si finalizzano operazioni di investimento proposte dal cliente che ha a disposizione un set di fondi ed una linea di gestione da mettere in portafoglio
- la Consulenza a Distanza, offerta tramite un contratto di consulenza a distanza da "direct banker" (per ora, 3 a tendere nell'anno 10, previste alcune decine nell'orizzonte temporale del piano industriale)

In aggiunta a ciò, un'assistenza di primo livello gestita dalla Filiale Digitale di capogruppo (sblocco codici, informative di conto corrente) e l'assistenza di secondo livello gestita da Customer Care interno di Fideuram Direct.

In sintesi, la Filiale Digitale di capogruppo offre un percorso di sviluppo professionale, al quale contribuisce anche il supporto di primo livello fornito a Fideuram Direct, mentre Fideuram Direct e tutte le altre business unit della Divisione Private non hanno percorsi professionali. Questo stato di cose, che si trascina da molti anni, sopravvissuto come "gap" già ad almeno due piani industriali, deve essere affrontato e risolto. I percorsi professionali vanno contrattati, dovranno rappresentare una vera opportunità di crescita per colleghe e colleghi della Divisione e dovranno essere esigibili.

Per quanto riguarda gli **organici**, nel 2023 sono previsti ulteriori nuovi contratti misti, oltre a un certo numero di ingressi per la mobilità interna.

Sui contratti misti, abbiamo evidenziato che la realtà sul campo contrasta con le dichiarazioni aziendali in merito ad un loro impiego trasversale sulle attività di filiale, funzionale all'acquisizione delle competenze necessarie al loro passaggio in rete come assistenti dei PB. Infatti, le risorse assunte con questo tipo di contratto vengono adibite spesso solo a svolgere le attività dei crediti, e non ad altre mansioni di back office o front office, cosa che da un lato consentirebbe loro di acquisire maggiori conoscenze e quindi una formazione più completa per il loro sviluppo professionale, e dall'altro assicurerebbe alla filiale una maggiore flessibilità nella gestione dei carichi di lavoro.

Per quanto riguarda la situazione negli **sportelli Fideuram** abbiamo ribadito che le condizioni lavorative sono sempre più gravose, se non impossibili, e gli addetti sono sempre più soggetti a pressioni, sia aziendali sia da parte dei promotori finanziari. Abbiamo sottolineato come, nonostante la spinta alla digitalizzazione e all'automatizzazione già introdotta, le attività aumentino a causa di problemi reali di personale nelle Filiali e della "mala gestione" dei contratti misti.

Abbiamo fatto presente all'azienda che troppo spesso (vedi il MyKey) le attività di assistenza a clienti e reti dei PB finiscono per ricadere sugli sportelli, mentre è necessario che tali attività funzionino efficacemente. Per questo abbiamo chiesto che vengano potenziati gli uffici di Sede preposti.

Abbiamo anche ribadito che è assurdo che le carenze di personale nelle filiali bancarie vengano sistematicamente coperte con contratti interinali, che vengono poi sostituiti con nuovi contratti per evitare l'obbligo di assunzione secondo la legge.

Infine, siamo tornati sui contratti misti, sottolineando di nuovo come, se impiegati solo sui crediti anziché in altre attività della Filiale, non possano essere conteggiati dall'Azienda tra le risorse a

disposizione delle Filiali per sostenere poi che non ci sono carenze di organico. Tanto più che queste risorse passano a fine del periodo nella rete PB, di fatto rappresentando una perdita per le filiali che le hanno inserite e formate.

Per quanto riguarda la **Formazione** abbiamo chiesto che sia resa effettivamente fruibile. Per i corsi che impattano sul PVR abbiamo chiesto che prima di procedere alle penalizzazioni vengano fatte delle verifiche anche con i Responsabili di struttura per verificare come mai il/la collega non abbia assolto all'obbligo formativo o lo abbia fatto in ritardo.

Riguardo ISPB, sul **Progetto Zeta Private Generation** abbiamo sottolineato la lentezza nel percorso formativo in ISPB di questi giovani colleghi, e l'Azienda ha preso nota, promettendo un intervento futuro. Abbiamo inoltre evidenziato le complicatezze derivanti dai troppi meccanismi inseriti nel Sistema Incentivante e chiesto un approccio di semplificazione che garantisca il giusto riconoscimento economico rispetto all'impegno professionale fornito dai singoli.

Sui temi di **Prevenzione e Protezione** abbiamo chiesto una pianificazione più trasparente delle visite con Medico Competente Aziendale, abbiamo evidenziato come sia ancora aperto il tema del riconoscimento dei colleghi di rete bancaria con videoterminalisti, e segnalato varie tematiche in relazione al palazzo di Melchiorre Gioia 22 a Milano (mancato funzionamento tende parasole, temperatura, umidità, qualità dell'aria ed altre questioni che verranno da noi sottoposte agli RLS).

12 luglio 2023

**FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA  
DIVISIONE PRIVATE**