

ISP, l'Antitrust blocca il passaggio a Isybank senza consenso

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha adottato un provvedimento cautelare nei confronti di Intesa Sanpaolo e di Isybank per impedire il passaggio alla banca digitale dei correntisti che non forniscano il proprio consenso espresso. Questa operazione – si legge in una nota dell'Authority – al momento ha riguardato circa 300 mila clienti su un totale di 2,4 milioni che Intesa Sanpaolo intenderebbe trasferire a Isybank. **Sono stati oltre 5.000 i consumatori (di cui più di 3.000 dopo l'avvio dell'istruttoria) che hanno chiesto l'intervento dell'Autorità.** Per l'Autorità il trasferimento è stato previsto con modalità non conformi alle disposizioni del Codice del Consumo. Entro 10 giorni Intesa Sanpaolo e Isybank dovranno comunicare all'Autorità le misure adottate per ottemperare al provvedimento cautelare.

Per effetto del trasferimento – prosegue la nota dell'Antitrust – i correntisti interessati non avrebbero potuto più accedere in filiale né all'internet banking tramite personal computer e avrebbero dovuto svolgere le operazioni bancarie solo tramite App. Inoltre, i nuovi conti correnti prevedono condizioni economiche differenti e la perdita di servizi prima disponibili (ad esempio: carte virtuali per effettuare acquisti online in sicurezza, assegni bancari, accesso ai contratti di mutuo). Tali essenziali modifiche dei contratti in precedenza stipulati sono state unilateralmente imposte senza che fosse stato richiesto il previo consenso dei clienti al trasferimento.

Inoltre, le comunicazioni relative al passaggio ad Isybank sono state trasmesse ai clienti nella sezione archivio dell'App di

Intesa Sanpaolo senza adottare accorgimenti che ne sollecitassero la lettura (ad esempio, notifiche push e pop-up) e **non lasciavano capire che in tal modo i clienti si sarebbero potuti opporre al passaggio**. Infine, nelle comunicazioni non erano state adeguatamente indicate le modifiche relative alle condizioni economiche previste dal nuovo conto corrente e ai servizi non più inclusi.

Pertanto, l'Autorità ha previsto che le due banche, previa informativa chiara ed esaustiva sulle caratteristiche del nuovo conto Isybank , assegnino ai correntisti un congruo termine per fornire il proprio consenso espresso al trasferimento. In tal modo, **coloro che si dichiareranno contrari avranno la facoltà di mantenere il precedente conto corrente alle stesse condizioni**.

Messina: soddisferemo i clienti sulle procedure

«Tutte le autorità vanno rispettate. È chiaro che noi riteniamo di aver operato in conformità a quelle che sono le leggi di questo Paese e di aver ricevuto le autorizzazioni da parte della Banca d'Italia e della Bce. Ma è anche vero che, se anche un numero limitato di clienti, e parliamo di circa 2.000, non ha trovato le nostre procedure come quelle migliori da poter usare, faremo in modo che questo possa accadere». Così il consigliere delegato e ceo di Intesa Sanpaolo, **Carlo Messina**, a margine di un convegno sull'eredità del banchiere Raffaele Mattioli.

Intesa Sanpaolo: retromarcia sui clienti destinati a Isybank

Il cinismo al potere. E il potere del cinismo

Quello che un po' tutti avevamo paventato si è puntualmente realizzato. Il trasferimento coatto della prima, peraltro percentualmente piccola, quota di clienti che ISP ha destinato a **Isybank** ha visto crescere l'irritazione fino a costringere l'azienda a fare **una precipitosa e maldestra retromarcia** rispetto alle sue strategie e dichiarazioni.

I clienti avranno il diritto di rientrate in ISP ben oltre i tempi previsti da comunicazioni prive di trasparenza e di qualsiasi orientamento al cliente fino al limite dell'illecito, e potranno farlo a condizioni almeno uguali a quelle di provenienza, se non migliorative. Per poter ottenere ciò dovranno però aprire un nuovo conto (con tutti i disagi che questo comporta) e soprattutto superare una serie di *consulenze nel loro stesso interesse* che i colleghi di filiale dovranno attivare per scongiurare questa nefasta eventualità.

Non amiamo le frasi fatte, però come definire questa situazione se non **l'aggiunta del danno alla beffa?**

Per **i clienti coinvolti**, che hanno dovuto strepitare, organizzarsi, coinvolgere legali e associazioni consumatori per difendersi dalla loro banca. E che una volta ottenuto il diritto teorico al ripristino alla situazione precedente, devono però conquistarselo individualmente sul campo, a fronte di persone che dovrebbero spiegargli come non siano in grado di scegliere per il loro meglio.

Per **i colleghi delle filiali** a cui era stato spiegato che l'avvio di Isybank non solo non li avrebbe coinvolti con maggiori compiti, ma anzi li avrebbe progressivamente liberati da carichi di lavoro e invece si trovano a dover fronteggiare – con argomenti inconsistenti quando non irritanti – numerosi clienti, spesso già mal disposti, e a dover procedere con operazioni di riaperture di conti già esistenti.

Per **i colleghi e i clienti di Filiale Digitale** che hanno visto moltiplicarsi i tempi di attesa e di conseguenza di abbandono, con tutte le conseguenze del caso.

Sarebbe davvero facile fare della pesante ironia su una tale situazione, su come si è venuta a determinare, sulle modalità delle “soluzioni”, ma non è questo il tempo.

Questo è il tempo di un'analisi lucida e purtroppo sconcertante nella sua sintesi: ISP, in particolare in alcune sue funzioni e Dirigenti, sta perdendo il senso della misura. Lo dimostrano:

- **I ripetuti fallimenti di iniziative estemporanee** destinate a fini ingloriose per l'azienda e pericolose per i colleghi coinvolti, valga per tutte l'infelicissima parabola di ISP Casa.
- La **gestione sconsiderata** di un progetto potenzialmente interessante quale il Contratto Misto, che invece di essere corretto e rivisto secondo le aspirazioni professionali dei colleghi chiamati a svolgerlo è stato prima utilizzato in modo punitivo e poi privato di uno

- dei cardini che lo sosteneva, senza intervenire invece sulle storture e problematiche che continuano ad affliggere la parte Autonoma di questo contratto.
- **L'approccio complessivo al personale di Banca dei Territori** che – ben lungi da una concreta applicazione delle dichiarazioni aziendali in tema di centralità delle persone e di ricerca di un equilibrio tra le esigenze aziendali e dei colleghi – arriva ad attuare scelte organizzative e gestionali palesemente contrarie all'ottenimento dei risultati pur di poter esercitare politiche arbitrarie e dimostrative, persino nei confronti di persone malate e in difficoltà.
 - E da ultimo **l'intera vicenda Isybank**, gestita con raro cinismo: si prova a forzare i clienti con mezzi e mezzucci e quando va buca si fa una bella inversione a 180° lasciando la palla ai colleghi di Rete e Filiale Digitale senza dare loro delle linee guida e lasciandoli in balia degli eventi.

Questa è una deriva davvero preoccupante ed è necessario che chi ne è direttamente responsabile – per scelte strategiche e gestione corrente – inizi a rivedere questa sua politica, oppure sia chiamato a risponderne.

Fisac Intesa Sanpaolo Torino e Provincia

Dal sito Fisac Intesa Sanpaolo

Leggi anche

<https://www.fisac-cgil.it/133394/intesa-sanpaolo-operazione-is-ybank-gli-effetti-non-devono-ricadere-sui-colleghi>

ISP Area Abruzzo: costruire la Banca del futuro valorizzando le Persone



Costruire la Banca del futuro valorizzando le Persone

Il Giorno 26 settembre si è svolta, finalmente in presenza dopo oltre tre anni, la consueta riunione trimestrale dell'Area Abruzzo tra le Organizzazioni Sindacali e l'Azienda. Alla riunione hanno preso parte il Direttore Regionale **Roberto Gabrielli** accompagnato dal Direttore Commerciale Retail Michele Attivissimo, la Responsabile del Personale di DR Antonella Mancini con la Responsabile CTPAR Abruzzo Raffaella Ramazzotti, oltre ai colleghi di Relazioni Industriali. Sono intervenuti in collegamento da remoto i referenti delle Direzioni Filiale Digitale e Agribusiness nonché esponenti di Tutela aziendale ed Immobili.

In apertura dell'incontro il Direttore Regionale ha evidenziato la soddisfazione per l'andamento di tutti i comparti della Banca: Retail, Imprese ed Exclusive. Nello specifico è stato elogiato l'impegno profuso dai colleghi e l'attenzione alla parte digitale (offerta a distanza,

multicanalità), aspetti sempre più importanti in una Banca in continua evoluzione, attenta ai risultati e agli indicatori relativi alla soddisfazione della clientela. A questo proposito Gabrielli ha evidenziato l'ottima performance di tutta l'area Abruzzo nell'indicatore NPS in forte e costante crescita.

Proseguendo ha richiamato **l'importanza strategica della formazione**, non solo commerciale, annunciando il lancio di una "campagna di cultura sui controlli" che sta già interessando tutti i Responsabili di Filiale e, a cascata, dovrà raggiungere tutti i dipendenti. Ha poi ricordato l'attenzione della Direzione Regionale alle tematiche del territorio abruzzese e della sua gente, citando anche il recente ingresso di due nuovi capi area retail, ed ha concluso ribadendo quanto sia centrale per costruire la Banca del futuro la valorizzazione delle persone.

Il Direttore Retail **Michele Attivissimo** ha sottolineato dal canto suo la soddisfazione per i risultati commerciali espressi, in particolare nel suo comparto, garantendo una maggiore presenza sul territorio e complimentandosi per l'impegno profuso dai colleghi. Ha elencato i lusinghieri dati dei primi sette mesi con erogazioni di prestiti per 58/mln su 218 della DR, mutui per 90/mln sui 319 della DR e soprattutto il Mlt erogato alle aziende retail che ha cubato 40/mln sui 120 della DR, cioè il 33% che, considerate le dimensioni molto più ridotte del nostro territorio, è da considerare assolutamente rilevante. Anche i comparti Exclusive e Imprese, pur risentendo ognuno del contesto in cui opera, stanno procedendo nella giusta direzione.

La Responsabile del Personale di DR **Antonella Mancini** ha velocemente elencato i dati sugli organici che al 30/6 contavano in Abruzzo 1031 effettivi di cui 701 nelle Direzioni di BdT. Le uscite totali nel primo semestre sono state 7 (si è in attesa dell'imminente pubblicazione delle prossime uscite al 31/12), mentre sono state assunte 3 giovani colleghe full

time nell'ambito del progetto gestori GAR e sono presenti già 10 contratti misti nei comparti Exclusive e Retail. Ci sono altresì 6 nuovi stagisti in formazione per l'Exclusive e 1 per i GAR. I part time sono 11,7% compresi i contratti misti (quindi con ampio margine di miglioramento), mentre i trasferimenti sono stati 72 di cui 13 (il 18% – anche questo dato è migliorabile) su accoglimento di domanda. Dei 59 trasferimenti di ufficio ha tenuto a precisare che 13 sono nell'ambito dello stesso comune.

Le Organizzazioni Sindacali, prendendo unitariamente la parola, hanno naturalmente condiviso l'apprezzamento e i ringraziamenti del DR per il lavoro svolto da tutti i colleghi ma hanno sottolineato alcune tematiche riguardanti l'operatività quotidiana delle lavoratrici e dei lavoratori di Isp in Abruzzo:

CLIMA AZIENDALE – Persistono, seppur a macchia di leopardo, comportamenti distonici, non in linea con l'accordo vigente sulle politiche commerciali e poco rispettose della dignità e professionalità delle persone: la frequente comparazione "pubblica" dei portafogli con classifiche nominative; la richiesta di dati previsionali (impossibili in assenza di sfere di cristallo) e la relativa realizzazione, in mancanza della quale scattano "apprezzamenti" sulla professionalità; reportistica infragiornaliera quasi ossessiva; convocazione continua di riunioni con scarso preavviso e talvolta utilizzando canali non ufficiali come gruppi whatsapp, riunioni che ancora troppo spesso si protraggono oltre l'orario di lavoro o in pausa pranzo. **Non ci stancheremo mai di ripetere che questi (ed altri) comportamenti sortiscono solo l'effetto di demotivare le risorse facendole sentire inadeguate e cagionano malessere e stress, in totale contraddizione con quello che sostengono da sempre i massimi vertici aziendali in tema di Benessere delle persone di Isp.**

A questo si aggiungono i problemi (a volte ormai cronici) relativi ai carichi di lavoro, in alcuni casi non adeguati,

che si palesano in portafogli con numeri, a nostro avviso, ancora molto sbilanciati e per i quali torniamo a chiedere più trasparenza sulle modalità di formazione e dimensionamento.

Le istanze dei colleghi in tema di Pressioni commerciali, rendono indispensabile e improcrastinabile intervenire nelle dinamiche del problema sia attraverso l'utilizzo della casella **iosegnalo@intesasanpaolo.com**, ma anche attraverso una corretta e preventiva formazione dei capi in materia. A tal proposito abbiamo condiviso con l'Azienda l'approccio positivo segnalatoci sui due nuovi Capi Area recentemente inseriti in regione, auspicando che si possa continuare su questo solco.

Da questi tipi di comportamenti il Direttore Gabrielli ha da subito preso le distanze ribadendo la propria disponibilità ad attenzionare eventuali segnalazioni che attestino quanto esposto e sollecitando colleghi ed OO.SS ad effettuarle.

SALUTE E SICUREZZA – Abbiamo sottolineato la necessità di una attenta valutazione delle tematiche relative a Salute e Sicurezza rappresentando il fondamentale lavoro svolto dagli RLS. In particolar modo è necessario porre particolare attenzione alla cantieristica e la manutenzione dei luoghi di lavoro. Nello specifico abbiamo evidenziato criticità emerse nel cantiere della Filiale di Casalbordino durante l'estate e le persistenti condizioni di generale ammaloramento ed insalubrità degli archivi sotterranei del palazzo dell'Aquila. Dalle problematiche sugli immobili alla pulizia dei locali, a interventi strutturali e preventivi sugli impianti di condizionamento, in vista dell'inverno, per evitare le problematiche emerse nel corso dell'estate con filiali in cui si sono superati i 30 gradi. Abbiamo chiesto alle funzioni preposte chiarimenti circa i parcheggi nella sede di Via Colonna a Chieti auspicando ulteriori autorizzazioni agli accessi e priorità per particolari situazioni di difficoltà. A tal proposito l'Azienda ci ha rappresentato che in futuro gli accessi saranno prenotabili tramite una procedura apposita, come previsto dal nuovo modello NWOW.

FORMAZIONE – In tema di formazione abbiamo rimarcato la necessità di un monitoraggio attento e costante. A tal riguardo apprezziamo quanto stanno facendo i gestori del Ctpar con il rilevamento e gli eventuali “remind” alle Filiali/colleghi che evidenziano ritardi nella quantità della fruizione, ma sopravviene anche il tema della qualità: è plausibile pensare che ci sia uno scollamento tra la formazione reale e quella effettuata? E’ plausibile pensare che i colleghi siano costretti, per mancanza di tempo, a non poter seguire i corsi in modo da apprendere e soprattutto approfondire al meglio gli argomenti trattati? Un mezzo importante per la fruizione dei corsi è lo Smart Learning. Siccome rileviamo ancora delle sacche di resistenza è doveroso sensibilizzare i Responsabili sull’importanza della formazione flessibile e sulla coerente applicazione degli accordi, con l’obiettivo di favorire la cultura dell’apprendimento e di eliminare la malsana idea che lo smart-learning sia un ostacolo alle attività quotidiane.

ISYBANK – Dal lancio di Isybank e con l’individuazione di referenti specifici nei vari ambiti della Banca sono emerse criticità che le OO.SS hanno ritenuto opportuno evidenziare. Per quanto concerne Filiale Digitale e uffici di Governance abbiamo richiesto una integrazione dei corsi di formazione per i colleghi finalizzata a migliorare gli skill a disposizione degli stessi. Nelle filiali fisiche, invece, per supportare e offrire consulenza su Isybank frequentemente sono stati individuati Gestori Base che effettuano servizio di cassa. Questa scelta in taluni casi ha generato insoddisfazione nei clienti costretti a lunghe file, e maggior stress per i colleghi preposti. In questi giorni poi, da noi come in tutta Italia, l’”assedio” dei clienti migrati – spesso a loro insaputa- sta assumendo dimensioni preoccupanti, come peraltro riportato in diversi articoli di stampa e social media a livello nazionale. Abbiamo chiesto inoltre, non appena sarà possibile, un’informativa puntuale sull’impatto che Isybank avrà sulla rete del nostro territorio.

Tali criticità, unite a quanto già sopra riportato in tema di clima aziendale rendono a nostro avviso necessario un aumento degli organici finalizzato ad una implementazione strutturale del personale sul territorio. Ciò anche in vista delle prossime uscite di dicembre e del piano di ulteriori razionalizzazioni che probabilmente interesserà l'Abruzzo nel 2024 dato che, in passato, a seguito di chiusure ed accorpamenti la Filiale accorpante ha visto spesso un numero inferiore di personale rispetto ai volumi derivanti.

HUB AZIENDALI – Le OO.SS. hanno ritenuto improcrastinabile l'apertura di un congruo numero di Hub aziendali sul territorio che permettano una mobilità più agevole per i lavoratori garantendo un miglioramento delle condizioni di lavoro degli stessi. Rileviamo come in Abruzzo, a tutt'oggi, non ci sia alcun Hub pur in presenza di strutture che potrebbero essere, a nostro avviso, idonee.

CONTRATTO MISTO – E' stata ribadita la necessità di una particolare attenzione verso i colleghi con contratto misto. In particolar modo per i nuovi assunti che non hanno più la possibilità di una alternativa rispetto alla componente autonoma e che spesso vengono chiamati a svolgere il loro lavoro lontano da casa. Rileviamo con piacere che le ultime assunzioni di contratti misti, così come gli inserimenti in stage, stanno accorciando tali distanze.

In conclusione abbiamo ribadito, come sempre, che alla base dei risultati aziendali ci sono i colleghi ed il loro benessere psicofisico ed ambientale, imprescindibile per costruire la Banca del futuro e la loro piena valorizzazione.

13 Ottobre 2023

FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA – UNISIN
Coordinatori RSA Area Abruzzo

Banche, in tre anni spariranno altre 2.500 filiali

Nei prossimi le principali banche italiane dovrebbero chiudere complessivamente 2.500 filiali, portando il numero complessivo ampiamente sotto le 20.000 unità. Effetto della digitalizzazione che allontana i clienti dagli sportelli e delle fusioni che spingono le banche a fare sinergie riducendo le sovrapposizioni territoriali. Un fenomeno – quello della chiusura degli sportelli sulla spinta di Internet – cominciato circa dieci anni fa: nel 2012 erano circa 33.000, mentre alla fine del 2020 le filiali erano già scese a 23.480.

La tendenza sta continuando: nel 2021 la sola Intesa Sanpaolo ne ha chiuse 450 e – secondo il Sole 24ore che ha pubblicato oggi i dati – è ragionevole supporre che il totale dei tagli agli sportelli abbia superato ampiamente quota 1.000. E i piani industriali presentati hanno tutti un taglio delle filiali.

I piani industriali

Nel prossimo triennio – sulla base dei piani industriali approvati da **Intesa Sanpaolo**, **UniCredit**, **BancoBpm** e **Bnl-Bnp Paribas** – sono previste almeno 1.643 chiusure. Altri si aggiungeranno molto probabilmente con i nuovi piani industriali di **Bper** – che ha appena deciso di acquisire Carige (e arriveranno probabilmente altri tagli), di **Crédit Agricole Italia** e soprattutto di **Mps** che dovrebbero portare il saldo totale delle chiusure programmate nei dintorni delle 2.500 unità (che vanno ad aggiungersi alle 2.000-2.500 già chiuse nel biennio 2020-2021). Nel 2024 complessivamente si

arriverebbe a circa 7 mila sportelli in meno rispetto al 2019, attorno a quota 17.000.

L'effetto sul personale

Questa riduzione della banca «fisica» ha effetti anche sul personale, che inevitabilmente viene ridotto. Il sistema bancario ha comunque gestito con responsabilità con accordi sindacali che si basano su prepensionamenti e volontarie incentivate cui corrispondono nuove assunzioni nel rapporto di un giovane ogni due persone uscite. Banche e sindacati – evidenzia *Il Sole 240re* – hanno concordato inoltre la riqualificazione professionale di alcune decine di migliaia di ormai ex “sportellisti” bancari (8.000 nella sola Intesa Sanpaolo) a nuove mansioni. Vanno anche considerate nel conto anche le altre banche più piccole o specializzate, come per esempio la nuova Isybank che sarà lanciata da Intesa Sanpaolo.

Fonte: Corriere.it