



## INCONTRO TRIMESTRALE

### DIREZIONE REGIONALE BASILICATA PUGLIA E MOLISE

#### **DALLA VENDITA ALLA CONSULENZA: SARA' DAVVERO COSI'?**

In data 24 aprile si è svolto l'incontro trimestrale fra le organizzazioni sindacali e le funzioni aziendali della Direzione Regionale Basilicata Puglia e Molise: le Relazioni Industriali, la Gestione del Personale, i Direttori Commerciali Retail, Exclusive, Imprese, la Direzione Immobili ed, infine, in collegamento da remoto, le Funzioni di Personale e Assistenza Rete delle tre Direzioni rispettivamente Filiale Digitale, Agribusiness ed Impact.

Si è trattato della prima trimestrale alla presenza della neo nominata Direttrice Regionale Alessandra Modenese e dell'ultima, invece, del Responsabile del Personale ed Assistenza Rete Stefano Zingaretti. Un'occasione, dunque, sia da parte aziendale che da parte sindacale, per fare dei bilanci e porre alcune premesse.

Quanto ai bilanci, per parte sindacale, non si è potuti non partire dalla constatazione che la nostra Direzione Regionale si confronta da anni con una situazione di **atavica carenza di organici**, con un "tasso di sostituzione" delle risorse in uscita che è del 22% e con **l'assoluta assenza di Hub aziendali o di poli di lavorazioni specialistiche** ad alto contenuto tecnologico soprattutto nell'Area Puglia Nord e Molise ma non solo, che tanto servirebbero a rilanciare il nostro territorio, sempre più caratterizzato dal fenomeno della desertificazione bancaria e contribuire a contenere il ben noto e triste fenomeno della "fuga dei cervelli" fra i giovani, vera risorsa del nostro Sud.

Quanto alle premesse, ci si è soffermati sull'idea che il 2024 sia già e sarà sicuramente l'anno cruciale della messa a terra del piano industriale, prevedendo la **riconversione di migliaia di risorse in altri ruoli ed in altre strutture della Banca**; un anno in cui, dunque, "maneggiare" risorse umane nella migliore maniera possibile sotto il profilo dell'ascolto, della comunicazione e della motivazione potrà fare la differenza fra la riuscita ed il fallimento del Piano d'Impresa. Sarà necessario, per esempio, che **i colleghi desiderosi di mettersi in gioco in ruoli diversi in altre strutture aziendali possano confrontarsi con dei processi trasparenti e con delle regole certe** che consentano loro di manifestare tale volontà senza urtare la suscettibilità di nessuno e senza che questa loro voglia di cambiamento venga interpretata come disimpegno. Si profilerà la necessità di avere una visione d'insieme ed evitare il prevalere di logiche egoistiche e particolaristiche nei processi di mobilità professionale o territoriale, a danno dei colleghi. Quindi, in definitiva, **sarà necessario che le diverse Funzioni della Banca dialoghino fra di loro molto di più e molto meglio di quanto non abbiano fatto ad oggi**, a cominciare dalle trimestrali, nelle quali abbiamo proposto, per il futuro, la partecipazione di tutti gli esponenti aziendali per l'intera durata dell'incontro, raccogliendo una disponibilità dell'Azienda in tal senso.

L'incontro è stato, poi, come sempre, occasione per l'Azienda per rassegnare i dati economici e commerciali di questo primo trimestre 2024, dati, ancora una volta, positivi specie, nel territorio commerciale retail, per l'incremento degli stock di raccolta gestita e per l'utilizzo degli strumenti di

consulenza evoluta, che ci vede primi a livello nazionale. Vi sono però anche degli ambiti di miglioramento: il **gran numero di polizze disdettate alla prima decorrenza annuale e di contratti Valore Insieme estinti al 31 dicembre 2023** hanno, giustamente, suggerito ai due Direttori Commerciali Retail ed Exclusive, rispettivamente Danilo di Lorenzo e Mauro Farina Valaori, **la necessità di una transizione dalla “vendita alla consulenza”**, con conseguente impegno a lavorare molto sul tema della tenuta della relazione con il cliente. Come direbbe qualcuno, **meglio tardi che mai!**

Ci auguriamo che tale presa di coscienza dei Direttori Commerciali, unitamente al percorso positivamente intrapreso dal Dottor Zingaretti verso quei **capi con “deficit di caratura manageriale”**, porti, a partire dall’anno in corso, ad un definitivo rasserenamento del clima nelle filiali. Auspichiamo il non ripetersi di cattive pratiche gestionali quali asfissianti controlli degli appuntamenti in agenda, **videolynch convocate ad horas, discutibili e fantasiosi role playing** (come quelli effettuati nella filiale retail di Potenza, dei quali vorremmo conoscere quale sia la finalità, se formazione professionale o altro), continue richieste di previsionali e consuntivi delle vendite effettuate, inspiegabili abbassamenti di qualifiche per il mancato raggiungimento degli obiettivi commerciali. A quest’ultimo proposito, evidenziamo come **la presenza del valutatore, in sede di ricorso alle note di qualifica**, non deve mai tradursi in odiosi alterchi dimostrativi solo delle incapacità manageriali di un capo che, evidentemente, non sa rispettare i propri collaboratori neppure alla presenza delle Funzioni del Personale e del Rappresentante Sindacale.

Nel corso della trimestrale abbiamo, infine, ribadito come sia necessario ed urgente quel cambiamento culturale da parte dei vari responsabili che porti ad **un immediato allargamento dell’utilizzo delle forme di flessibilità** (smart working, 4x9) previste dalla “nuova organizzazione del lavoro” e fortemente volute dall’Azienda.

Venendo poi alle tematiche specifiche delle altre Direzioni presenti all’incontro:

- Per quanto riguarda la Direzione **Filiale Digitale**, come OOSS abbiamo mostrato **tutta la nostra preoccupazione verso la unilaterale decisione aziendale di far rientrare i part time un pomeriggio a settimana** per rimediare al forte aumento del tasso di abbandono delle telefonate che si registra a partire dalle 16,00. Abbiamo constatato inoltre che la suddetta iniziativa sia stata estesa erga omnes su tutti i rinnovi part time imminenti e che, a differenza di quanto proclamato inizialmente dall’azienda, non ci sia stata quella “attenzione gestionale” ai casi che invece meritavano un’analisi approfondita! Non ci si spiega come mai, in presenza di una situazione che, a quanto pare, anche in Filiale Digitale stia divenendo di sottodimensionamento degli organici, si preferisca ricorrere a tali rimedi, piuttosto che colloquiare positivamente quelle risorse della rete fisica desiderose di cimentarsi in un cambio di ruolo (e torniamo al tema del dialogo infragruppo!). Abbiamo anche chiesto, ancora una volta, che **i colleghi possano di fatto avanzare nel percorso di crescita, con nuove competenze e abilitazioni**, come quella su Valore Insieme, che siano concrete e strutturali.
- La **Direzione Agribusiness** rappresenta nel nostro territorio un settore di grande importanza strategica, con numeri in crescita: nella nostra DR da inizio anno sono stati creati ben tre nuovi distaccamenti con nuovi ingressi di risorse e (perfino!) una assunzione. Eppure, **le problematiche già denunciate più volte in questi tre anni dalla nascita della Direzione, sono ancora tutte lì**: dalla mancanza di gestori base alle difficoltà legate alla gestione degli incarti e, soprattutto, delle garanzie; dalla difficoltà ad uscire dal territorio, ai problemi di carenza di organico nel distaccamento di Venosa; dalla carenza di coordinatori, particolarmente incomprensibile in un territorio come il nostro, con filiali che hanno dei distaccamenti ad oltre 100 km di distanza, alla mancanza di spazi fisici per far accomodare i clienti. Riteniamo che, alla luce del grande successo che il modello agribusiness sta incontrando, si sarebbe potuto dare

maggior visibilità ai punti operativi di questa filiera, magari attraverso la rilocalizzazione in una delle tante filiali che saranno dismesse fino alla fine dell'anno. Le risposte aziendali sono state che il modello è in evoluzione, che si sta prevedendo un processo di digitalizzazione delle garanzie, che finora tre risorse sono uscite dalla Direzione per essere adibite ad altri ruoli e che i problemi di carenza di organico sono attenzionati.

- Infine, per quel che concerne la **Direzione Immobili**, il più significativo e drammatico episodio accaduto nelle ultime settimane è un caso di **legionella registrato nella filiale di Polignano a Mare**, che ha portato al ricovero per oltre venti giorni di un malcapitato collega in condizioni davvero critiche. Solo un fortunato caso ha evitato che il batterio contagiasse anche altri colleghi o clienti, eppure, **di fronte alla domanda che noi OOSS abbiamo fatto circa le intenzioni dell'Azienda di disporre, in tutta la nostra DR, verifiche massive sullo stato di manutenzione e pulizia dei serbatoi di accumulo dell'acqua, la risposta è stata negativa**, ma con una disponibilità a prevedere degli interventi selettivi concordati con il Servizio di prevenzione e protezione.
- Rimanendo sempre nel contesto immobiliare, attese talune osservazioni dei nostri RLS relative alle filiali accorpanti, abbiamo chiesto vi siano per tempo i dovuti adeguamenti alle effettive esigenze degli spazi e degli arredi a disposizione dei nuovi organici di filiale.

Abbiamo altresì evidenziato nell'incontro odierno la problematica relativa all'assenza di linea che caratterizza talune filiali e citiamo solo ad esempio Sannicandro di Bari e Sant'Agata di Puglia, maggiormente caratterizzate da questo disservizio.

**L'auspicio è che l'Azienda comprenda che, ora più che mai, è indispensabile mettere in campo quella cura delle risorse in tutti gli ambiti, da quello immobiliare a quello relazionale, anche perché solo lavorando in condizioni di benessere e tranquillità le persone possono continuare a dare quel contributo fattivo al raggiungimento dei risultati e, in definitiva, al mantenimento della leadership della Banca.**

Bari, 13 maggio 2024

**COORDINATORI TERRITORIALI GRUPPO INTESA SANPAOLO  
AREA PUGLIA SUD BASILICATA – AREA PUGLIA NORD MOLISE**