



Trimestrale Area Campania del 29/10/2021

In data 29/10/2021 si è tenuto il periodico incontro di trimestrale dell'Area Campania.

Al tavolo della delegazione aziendale erano presenti Gaetano Luca Capogreco e Tiziana Baracco per le Relazioni Sindacali, Alessandro Lenoci per la Direzione Commerciale, la Dott.ssa Antonella Mancini e Nicola Fontanella per la Direzione Regionale, Simona Carannante e Filippo Viserta per il Coordinamento Territoriale di Area Campania, Silvana Quinto per il Coordinamento Territoriale di Area Napoli e Caserta, Roberto Spada per la Sicurezza Fisica, Fortunato Piazzullo per l'Assistenza Rete e Antonio Rainone per l'Ufficio Immobili.

Ha introdotto i lavori il Direttore Commerciale del Territorio Imprese, Alessandro Lenoci, che ha illustrato l'andamento dei TRE territori commerciali.

Il Direttore Lenoci ha diviso l'analisi per i tre settori di *core business* dell'Azienda : risparmio, tutela e impieghi, sottolineando per **tutti l'ottimo lavoro dei colleghi e delle colleghe di tutti i territori, nonostante le evidenti difficoltà dovute alla crisi pandemica da Covid-19.**

Abbiamo recepito con piacere tale esternazione auspicando che poi venga considerata dall'Azienda in fase di determinazione e distribuzione del sistema incentivante affinché venga dato il giusto riconoscimento ai lavoratori e alle lavoratrici.

Per il settore risparmio, è emersa una notevole liquidità delle famiglie in c/c che si sta traducendo pian piano in una ripresa degli investimenti dopo la pandemia, grazie e soprattutto, al lavoro di qualità espresso da tutti i gestori. In questo ambito, la nostra Direzione Regionale ha registrato un buon posizionamento, in linea con gli obiettivi, anche per quanto riguarda il settore tutela, soprattutto, nell'area imprese.

Un andamento positivo si riscontra anche per gli impieghi a M/LT, sia per le imprese che per le aziende retail (dove il nostro territorio primeggia per risultati). Decrescono solo gli impieghi a breve per le imprese riproducendo un fenomeno generalmente diffuso sul mercato.

Si segnala, infine, un netto avanzamento della digitalizzazione con il rilascio a tutti i clienti imprese dell'identità digitale, importante per l'operatività e utile per la semplificazione e la conservazione dei documenti. Restano, ovviamente, da affinare alcune procedure e da attivare alcuni servizi amministrativi.

Preliminarmente le scriventi OO.SS., sottolineando il senso di responsabilità dei lavoratori durante la pandemia, hanno ripreso le argomentazioni già espresse, nel primo semestre, ai diversi livelli d'interlocazione aziendale relativamente alla necessità di :

- proseguire ad assumere per poter contrastare la situazione di grave sofferenza in cui versa la rete;
- assicurare finalmente la presenza, anche nel nostro territorio e in particolare in quest'Area, di centri decisionali, poli specialistici ed almeno una sala FOL;
- garantire la permanenza nel nostro territorio dei contratti misti favorendo il trasferimento di coloro che si trovano al Nord e dando la priorità a coloro che si trovano in situazioni particolarmente critiche e disagiate.

La Dott.ssa Mancini, intervenuta in qualità di Responsabile della Direzione del Personale, ha ribadito ancora una volta **il riconoscimento del valore del lavoro delle colleghe e dei colleghi durante e dopo la pandemia.**

Come innanzi affermato, ci auguriamo che la Banca traduca in fatti tale riconoscimento di meriti.

L'Azienda ha confermato che saranno previste assunzioni di Personale nel periodo 2021-2022 di cui alcune di queste saranno destinate nella nostra Area. Come OO.SS. abbiamo ritenuto il numero iniquo e insufficiente rispetto alla carenza di organico, alle fuoriuscite per esodi e pensionamenti e rispetto alle esigenze di lavoro richiamate per le aree disagiate del SUD e della Campania.

Sono altresì previsti a breve i rinnovi dei contratti misti, con assunzione definitiva come gestori. In relazione a questi colleghi, abbiamo richiesto il rispetto tassativo delle norme che prevedono, al massimo, il collocamento del lavoratore nelle regioni limitrofe a quelle nelle quali hanno svolto il lavoro per i primi 24 mesi sensibilizzando l'Azienda ad evitare un eccessivo allontanamento delle risorse di prima assunzione dai luoghi di residenza; circostanza che registra destinazioni prevalentemente al nord.

Ci è stata comunque assicurata una prossima attenta valutazione delle richieste di trasferimento pendenti, per lo più per spostamenti fuori Regione, il cui esito dovrebbe essere comunicato a breve.

Pur non essendo perimetro della Direzione Regionale, su espressa sollecitazione delle OO.SS., si è discusso anche del settore Agribusiness e sono state portate all'attenzione tutte le carenze relative alla divisione Agribusiness partita lo scorso 12 aprile, ad iniziare dalla non adeguata formazione fornita, in molti casi accentuata per la provenienza dei dipendenti ex UBI totalmente a digiuno delle procedure e normative.

Il supporto non è stato codificato, ma lasciato alla discrezionalità e disponibilità di tempo (poco) che i colleghi delle Filiali Imprese hanno potuto dedicare alle problematiche sollevate dai colleghi Agribusiness.

Per citarne un esempio (ma stessa difficoltà si registra anche per altre Filiali quali Caserta), la filiale Agribusiness di Salerno, sottodimensionata e con un solo addetto operativo per 8 gestori quando ne erano stati previsti 3.

Consapevole delle difficoltà e delle carenze presenti, tipiche di un progetto ancora da perfezionare, l'Azienda ha assicurato il pieno supporto delle Filiali Imprese e un'accurata formazione, tutt'ora in corso. ***Come OO.SS. abbiamo stigmatizzato il comportamento dell'Azienda che, più di una volta, avvia progetti di trasformazione, anche radicale, senza valutare appieno l'impatto sui dipendenti, sui quali vengono scaricati disagi ed inefficienze, in attesa di un successivo perfezionamento del progetto.***

Sono state discusse le seguenti tematiche :

- **Pressioni Commerciali.** Nel ribadire la recrudescenza degli episodi nella rete dopo la fase emergenziale, trasformati in pressioni, di fatto psicologiche e continue, ed effettuati in maniera meno tracciabile, esprimiamo forte perplessità circa la semplificazione operata nel ridurre le pressioni commerciali a semplici indicazioni operative. E' stato portato in evidenza un episodio ESTREMO in cui un Responsabile della società Prestitalia, accompagnato da un Direttore di Area Intesa Sanpaolo, si è recato in visita presso le Filiali di un'Area Commerciale e, con arroganza e presunzione, ha "ISTRUITO IL DIRETTORE" di qualche Filiale sulle modalità di contatto dei clienti, su come scremare le liste per poi fissare appuntamenti alla presenza dell'agente Prestitalia per la proposta commerciale. Tralasciando la circostanza di operare con molta naturalezza sul PC in dotazione del Responsabile della Filiale per "far vedere come si fa" (in barba alle regole di sicurezza e anti-Covid), sebbene alcuni Direttori abbiamo prontamente reagito a tale arrogante modo di porsi, molti altri hanno, invece, subito passivamente. Alla luce di ormai tanti fenomeni, abbiamo denunciato il disagio lavorativo e psicologico che si vive nelle Filiali a causa della stortura individuata nel processo commerciale che comporta errate interpretazioni delle modalità di richiesta e pretesa degli obiettivi commerciali che generano un improprio modello di servizio, invasivo e deleterio. *Respingiamo qualunque tentativo di far passare il concetto di pressione commerciale percepita a livello individuale ricordando che tale fenomeno, per la sua acclarata oggettività, ha portato alla sottoscrizione di Protocolli in ABI e in Azienda. Abbiamo, pertanto, fermamente ribadito che siamo arrivati a capolinea e che tali invasive pressioni commerciali devono essere in ogni modo ricondotte in un modello di sostenibilità e correttezza con il coinvolgimento dei DA e Direttori di Filiale.*
- **TETI, l'attuale sistema di censimento delle competenze professionali**, funzionale alla determinazione delle nuove complessità relative ai percorsi professionali. Abbiamo chiesto all'Azienda di intensificare gli incontri per diffondere ampi chiarimenti sulla tematica evidenziando e condividendo **l'importanza del processo di autorilevazione**, anche se poi risulterà determinante il processo di validazione delle competenze da parte dei Direttori di Filiale / Responsabili di Struttura. Al riguardo, **abbiamo chiesto ed ottenuto rassicurazioni che verrà fornita specifica assistenza ai gestori per la costruzione dei nuovi percorsi, con evidenza delle aree di miglioramento.**
- **L'Altimetro**, che - a differenza di quanto riferitoci dall'Azienda - non sempre viene correttamente ed eticamente utilizzato diventando a volte uno strumento di ritorsione nella ricerca del colpevole che possa aver generato un esito non gradito e spesso un ulteriore strumento di pressione, unitamente ad un numero elevato degli appuntamenti in agenda. Abbiamo chiesto che, sull'argomento, venga fatto apposito focus con i Direttori di Area e con i Direttori di Filiale affinché venga chiarito lo spirito dello strumento che deve assolvere alla sua funzione essenziale di strumento di rilevazione del clima e dei risultati in ottica costruttiva di miglioramento;
- **Il controllo delle telefonate inevase** che rischia di diventare un ulteriore momento di pressione per i dipendenti, ma anche di controllo invasivo dell'operato degli stessi. L'Azienda ha escluso che i controlli possano portare a provvedimenti disciplinari avendo solamente un carattere di comprensione del fenomeno;
- **Gli strumenti di supporto alla genitorialità**, che non devono trovare ostacoli o contropartite al relativo riconoscimento, e per i quali va rafforzata l'indicazione al pieno rispetto delle regole e alla concessione delle agevolazioni previste. Tra queste, la riduzione della pausa pranzo, ancorché discrezionale da parte del solo Direttore di Filiale;
- **La fruizione della formazione flessibile** di cui è stata ribadita l'importanza e per la quale va migliorata la pianificazione e vanno compulsati i Direttori di Filiale/Responsabili di Struttura per renderla esigibile, non solo per applicazione di apposita previsione di norma integrativa, ma intesa quale opportunità per i Lavoratori e per l'Azienda.
- **Mobilità territoriale, aspetti gestionali e fattore umano.** Ci aspettiamo, quindi, che il fattore umano venga sempre più considerato e che, al di là dei numeri e della riorganizzazione aziendale, vengano preventivamente considerate le particolarità personali, familiari e di salute in occasione di mobilità territoriale che non deve essere motivata, a prescindere, come un'opportunità di crescita professionale. Auspichiamo, inoltre, che l'Azienda possa limitare al minimo la mobilità tra diverse Province, ma siamo concordi nel ritenere che ciò avvenga in occasione di concrete crescite professionali oppure in accoglimento di trasferimenti a richiesta degli interessati.

Sul piano gestionale, che il Personale sia gestito da chi ha professionalità per gestirlo e, quindi, dall'Ufficio del Personale anziché consentire che lo facciano i Direttori di Area valutando il solo aspetto numerico e commerciale di un dipendente ed uscendo così fuori dalla propria mission e competenza di ruolo.

- **Allineamento delle Aree di competenza sindacale con le Aree geografiche dei Coordinamenti Territoriali aziendali (CTPAR).** Come più volte rappresentato, l'attuale configurazione geografica genera non poche problematiche di natura gestionale per i dipendenti, di disservizio per la clientela e di operatività e competenza territoriale per le OO.SS. Poiché dubitiamo si possa variare l'attuale modello (ma sicuramente sarà possibile in occasione del prossimo) *chiediamo che vengano fatti, invece, gli opportuni correttivi di allineamento geografico delle attuali Aree Sindacali in coerenza con i CTPAR aziendali.*
- **Carenza rete informatica e supporto Help4 you** che non si sono dimostrati all'altezza della qualità del servizio che si intende e pretende offrire alla clientela. Numerosi i disservizi che irritano i clienti che molte volte, anche per banali operazioni, sono costretti a recarsi più volte in filiale, misure anti Covid-19 permettendo, per limitare il flusso nelle filiali. Di scarsa utilità si è rivelato il supporto Help4 you i cui tempi di risposta non sono adeguati, anche nell'ottica di un servizio efficiente nei confronti della clientela. Sarebbe opportuno il ripristino, per alcuni tipi di operatività, di un'immediata assistenza telefonica.
- **La tematica NPS.** Al riguardo siamo del parere che non possono ricadere sulla filiale disservizi che hanno origine dalla rete, ma che vanno sterilizzati dai giudizi espressi sulla qualità del servizio offerto dalla filiale.

Infine, non abbiamo mancato di affrontare le importanti questioni legate a lavori di ristrutturazione e salute e sicurezza. In particolare è emerso quanto segue :

Problematiche Immobili :

Sul tema è intervenuto il Responsabile Antonio Rainone, che ha confermato gli interventi di razionalizzazione e ristrutturazione in corso, con oltre 40 cantieri aperti nella nostra Direzione Regionale. **Sono stati chiesti chiarimenti sul dislocamento dei posti di lavoro all'interno della filiale di Montesarchio, oggetto di recente accorpamento con la filiale di Cervinara e che accoglie il neonato distacco Exclusive della Filiale di Benevento. E' stata segnalata la necessità di supporto straordinario alla Filiale di Marcianise legata all'accorpamento con la Filiale di Capodrise e sono state evidenziate le difficoltà a cui si va incontro per l'incapienza degli spazi disponibili per accogliere la materialità della documentazione e contrattualistica.**

Salute e Sicurezza:

Gli indicatori risultano positivi per tutti i rischi tradizionali, con una riduzione del numero di rapine ed eventi in danno, per i quali si registra un minimo storico assoluto.

Quanto sopra, nonostante un aumento costante dei tentativi di furto fisico/informatico a danno degli ATM, sventati nel 90% dei casi.

Aumentano **le aggressioni a scopo non predatorio**, registrando un +9% fino a settembre, e una riduzione da ottobre in poi, fino a tornare a livelli pre-pandemia.

Nella nostra Direzione Regionale si segnalano 24 episodi, tutti per lo più relativi ad aggressioni verbali, ed un solo caso di contatto fisico, fortunatamente non cruento.

Per calmierare il fenomeno sono state previste due iniziative:

1. il ricontatto della Filiale in cui si è verificato l'evento, per capire se ci sono fenomeni abilitanti l'aggressione da evitare;
2. la creazione di una banca dati da cui ricavare la definizione di un profilo di Filiale a rischio (in base a tipologia, territorio, etc.).

Come OO.SS., insistiamo affinché l'impegno della Banca si traduca principalmente nella prevenzione dei rischi per i colleghi e, quindi, nell'agevolarne il più possibile il lavoro evitando inasprimenti ed esasperazioni della clientela, che a volte derivano dalla forte spinta verso la digitalizzazione e la razionalizzazione delle casse e degli sportelli, senza tener conto dell'impatto sociale di alcune scelte.

Non abbiamo mancato di osservare quanto sia importante ed opportuno non abbassare i livelli di attenzione sulla sicurezza e misure di prevenzione anti Covid-19, anche alla luce delle recenti riduzioni del previsto distanziamento da 2 a 1 metro. Al riguardo abbiamo evidenziato che alcune postazioni di co-working non sono a norma non essendovi possibilità di installare il plexiglass. Parimenti dicasi per altre postazioni di tipo commerciale dove la clientela siede al lato dei colleghi in assenza di plexiglass.

Abbiamo verificato che una parte delle nostre richieste, in particolare in termini di assunzioni, comincia ad essere ascoltata ma continueremo a monitorare la situazione, sia su quest'ultimo tema che sui restanti, al fine di raggiungere gli altri importanti obiettivi per i quali attendiamo fattivi riscontri dall'Azienda

Campania, 29 ottobre 2021

**COORDINAMENTI RR.SS.AA. INTESA SANPAOLO AREA CAMPANIA
FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA/UIL UNISIN**