



**BANCO DI NAPOLI - Le Segreterie Organo di Coordinamento RRSSAA**

## **Incontro Annuale Direzione Regionale**

Martedì 20 marzo si è svolto l'incontro annuale di Direzione Regionale previsto dal vigente Protocollo di Relazioni Industriali. All'incontro erano presenti, per la Direzione Regionale il dir. Regionale dott. Guido, il dott. Nargi ed il dott. Farina Valaori (Retail), il dott. Dispoto (Personal), il dott. Venturini (Imprese), la d.ssa Mancini (Personale), il dott. Goscilo (FOL) ed il dott. Sacco (Sicurezza fisica); le Relazioni Industriali di Capogruppo erano rappresentate dai colleghi dott. Reda e dott. Capogreco.

Il Direttore Regionale ha illustrato l'andamento commerciale avuto dalla Direzione Regionale nel 2017, rilevando che sono stati raggiunti gli obiettivi compresa la crescita degli impieghi, con una crescita dell'erogato MLT del 15% circa. Il Banco di Napoli si è distinto all'interno del Gruppo anche per crescita della quota di mercato (+2% dal 2016). La crescita degli impieghi ha visto l'erogazione di 7 mld. di euro di nuovi finanziamenti, con un incremento dello stock del 9,6%.

Il dott. Guido ha poi ribadito la volontà del Gruppo Intesa Sanpaolo di affermare cosa è e cosa sarà Intesa Sanpaolo sul territorio: apertura degli hub dell'innovazione (Napoli e Bari, in partnership in le locali università ) che hanno coinvolto circa 300 aziende; 20 milioni di euro destinati alle start up, formazione finanziaria dedicata agli studenti coinvolti nell'alternanza scuola/lavoro, rappresentano concretamente la vicinanza al territorio. Proprio per spiegare concretamente la nostra attività ai clienti, in via sperimentale in un'agenzia per area, è partita l'iniziativa di un totem che illustra come abbiamo sostenuto le aziende e le famiglie a realizzare i loro progetti. In via di sviluppo anche la piattaforma welfare che consentirà alle aziende nostre clienti uno strumento utile e necessario nel contesto attuale.

E' poi intervenuto il dott. Nargi che, per quanto riguardo il territorio Retail, ha descritto un anno buono in cui sono stati conseguiti gli obiettivi reddituali pur non avendo ottemperato a tutti i driver. In particolare il budget mutui non è stato centrato malgrado 2 mld di nuovi finanziamenti a 20.000 famiglie (80% nuove erogazioni 20% surroghe). I prestiti a breve hanno raggiunto l'erogato di un miliardo, mentre lo small business ha finanziato attività per 400 milioni superando il budget assegnato. Si inizia a vedere il territorio uscire dalla crisi. Questi risultati sono stati raggiunti in un clima disteso pur a fronte di risultati sfidanti anche grazie al continuo supporto alla rete. Il lavoro complesso svolto nelle filiali dimostra la voglia di fare dei colleghi. Il 2018 continua sulla falsariga del 2017 e permane la debolezza sui mutui mentre l'avvio sui prodotti di tutela è incoraggiante.

La parola è poi passata al dott. Dispoto che ha illustrato i risultati della direzione Personal che comprende 670 colleghi. Il 2017 è stato un anno di crescita importante, in special modo per quanto concerne il rafforzamento della relazione con i clienti e la

specializzazione dei colleghi. **Valore insieme** è stato sottoscritto da circa 1.000 clienti, la consulenza evoluta è una realtà. Come per il Retail, sono stati centrati gli obiettivi economici ma non tutti i budget sono stati raggiunti. Ciascun gestore Personal segue in media 200 clienti ed appare in crescita il presidio, con la consulenza offerta ai 2/3 del segmento (100.000 su 147.000 famiglie); questo lavoro ha consentito di investire circa 650.000 euro fino a quel momento giacenti sui c/c. Il direttore ha poi continuato ribadendo che la clientela è ormai seguita a 360° in quanto i gestori Personal sono cresciuti molto sulla consulenza agli impieghi: 2.000 mutui erogati e 20.000 prestiti lo dimostrano.

Infine, per quanto concerne il mercato Imprese, il dott. Venturini ha affermato che il 2017 è stato caratterizzato dal crollo del margine di interesse. Contenuti i finanziamenti a breve, favoriti quelli a M/L. Per recuperare margini si è quindi puntato sulla consulenza. E questa è stata la Direzione Regionale che ha erogato più formazione alle Aziende, in special modo sulla materia previdenziale dei dipendenti e sui benefits legati alla produttività.

Il 2018 si presenta più confortante anche grazie agli investimenti sostenuti da INDUSTRIA 4.0. Buoni riscontri sui canali digitali per i pagamenti sicuri e si registra fermento nell'AGRIFOOD. La nascita di ZES Campania ci coinvolge per l'interesse di imprenditori sovranazionali. Siamo interlocutori delle aree interportuali del Tirreno + Bari e Taranto. *La nostra mission è aiutare le imprese a qualificarsi sostenendole in questa fase di innovazione ed evoluzione.*

I dati mostrati dalla delegazione aziendale mostrano poi come gli organici continuino a calare in maniera significativa, la formazione in aula sia ormai residuale e diminuiscano sempre più le filiali.

Come OO.SS. pur considerando positivi (al di là dei singoli driver) i risultati conseguiti dalla D.R. abbiamo sottolineato come il clima lavorativo non si possa definire né disteso né sereno ma che dal nostro osservatorio registriamo livelli di stress crescenti. Anche il 2017 ha visto l'impegno e l'abnegazione delle lavoratrici e dei lavoratori che quotidianamente affrontano difficoltà di ogni sorta, tra cui quelle relativi ad applicativi in continuo mutamento e mai del tutto affidabili, con organici ormai talmente ridotti da non consentire più trasferimenti infragruppo. D'altra parte se il clima fosse talmente sereno non si comprenderebbe il successo delle domande di accesso al Fondo di Solidarietà, pur in assenza di alcun incentivo.

Abbiamo altresì espresso forte preoccupazione che la prevista incorporazione del Banco di Napoli in Capogruppo preluda ad un progressivo abbandono del Mezzogiorno. Mentre le OO.SS. chiedevano un piano di assunzioni per il Meridione che dimostrasse la volontà di Intesa Sanpaolo di credere nel rilancio di questo territorio, la decisione di far terminare l'esperienza del Banco di Napoli, il trasferimento a Torino del Fondo di Previdenza Complementare del Banco di Napoli e la decisione di avviare la costruzione di un nuovo grattacielo a Milano dopo quello di Torino sono segnali che vanno nella direzione opposta ed a compensarli non bastano l'apertura degli incubatori d'impresa. Ci aspettiamo che Intesa Sanpaolo diventi realmente elemento di crescita per queste regioni riconoscendo la necessità di mantenere in vita un marchio storico e localizzando in queste regioni centri di eccellenza.

Abbiamo poi rimarcato la nostra assoluta contrarietà all'annunciata cessione del settore Recupero Crediti che ha nel meridione punte di assoluta eccellenza a Potenza,

Napoli, Bari, Caserta...e la necessità di adeguate turnazioni sulle FOL di Napoli e Lecce attraverso una diversa ripartizione dei carichi di lavoro sulle diverse sedi sparse sul territorio nazionale. Sulla Fol inoltre abbiamo ribadito che l'accoglimento di domande di trasferimento verso la rete consentirebbe sia di ridurre l'età media del personale delle Filiali, sia di aumentare presso la clientela l'utilizzo di nuove tecnologie di uso comune in FOL.

Abbiamo chiesto un impegno preciso in tema di nuovi mestieri evidenziando come, ad esempio, i colleghi assunti con contratto misto stiano per arrivare al termine del periodo coperto da una tantum senza che i software a loro disposizione consentano la gestione di prodotti di case terze o l'offerta fuori sede.

Abbiamo chiesto all'Azienda di rivedere il sistema normativo ed in particolare la gerarchia delle fonti, considerato che i colleghi devono conoscere e tenere conto di circolari, regole, ordini di servizio, mail della più diversa provenienza e news aziendali, spesso non adeguatamente coordinate fra loro. Sul tema abbiamo anche chiesto che l'Azienda intervenga a tutela dei colleghi coinvolti nella spiacevole vicenda delle sanzioni pervenute dal MEF per errori formali in tema di negoziazione di assegni. Non si può trasferire direttamente sui singoli lavoratori tale responsabilità né chiedere ai direttori di sottoscrivere lettere non previste dalla normativa aziendale per ampliare le proprie responsabilità.

Ci siamo dichiarati fortemente preoccupati anche perché permangono le criticità già evidenziate in passato: insalubrità in non pochi casi degli ambienti di lavoro, criticità non ancora risolte in diverse filiali New Concept, filiali flexi di cui ribadiamo di non comprendere l'utilità commerciale, rilevazione ossessiva dei risultati di vendita giornalmente raggiunti, svolgimento di lavoro straordinario non retribuito (argomento sul quale si è ancora in attesa di un confronto), i problemi di controllo accessi ed ordine pubblico in molte filiali ancora con un forte flusso di clientela spontanea. Inoltre, il continuo mutare di procedure e strumenti è causa di insufficiente formazione del personale, impossibilitato a seguire contemporaneamente l'evoluzione dei prodotti, delle piattaforme e delle normative.

Abbiamo ancora una volta eccepito che in tema di smart learning permanga un'errata comunicazione che induce i colleghi a fruirne dopo l'orario di lavoro.

### **Le risposte del tavolo aziendale e del Direttore Generale, dott. Guido, alle criticità da noi esposte dimostrano la distanza tra le parti.**

In tema di NRI il Direttore Generale ha chiesto **FATTI CIRCOSTANZIATI**, senza aspettare il prossimo incontro. La risposta è insoddisfacente, le verifiche spettano all'Azienda, basta andare in procedura intesap ed analizzare tutte le segnalazioni di Nri.

In tema di attenzione al territorio l'Azienda ha dichiarato che al Sud si eroga il 92,8 della raccolta mentre al nord la percentuale sale al 103%, ma la differenza è causata dalla mancanza sul nostro territorio di domande accoglibili. Le nostre erogazioni sono in linea con le griglie di rischio del Gruppo. Queste griglie garantiscono la stabilità della Banca. Considerato il contesto, Intesa Sanpaolo ribadisce che la qualità del nostro portafoglio crediti ci pone in condizione di gran lunga migliore rispetto alla concorrenza e che le regole resteranno queste. In ogni caso non è in discussione l'impegno del Gruppo nel Meridione ed i due Hub citati rappresentano un'esperienza di avanguardia che sta producendo buoni risultati. L'incorporazione del Banco, ad ogni buon conto, non deve essere interpretata come un abbandono del territorio. In tema di assunzioni, sono già stati assunti una decina di colleghi con contratto misto

ma anche su questo tema l'equilibrio dei costi deve prevalere. In tema di smart learning si riconosce che l'utilizzo appare ridotto e non correttamente veicolato e ci si impegnerà per migliori risultati nel 2018.

Per quanto concerne infine le FOL, il dott. Goscilo ha rappresentato che l'estensione del servizio ha registrato un'impennata delle chiamate da parte dei clienti e che per questo lo scorso anno sono state aperte nuove sale a Firenze e Roma e sono state fatte nuove assunzioni e se ne faranno delle altre. Nel 2018 è previsto l'ampliamento della FOL di Trapani e saranno aperte altre sedi a Vicenza, Montebelluna e Palermo.

Sono anche in corso le verifiche per aprire una nuova sala nella nostra direzione regionale ma, ad oggi, non è stata ancora individuata neanche la regione.

In ogni caso un neo assunto e/o riconvertito necessita di almeno 6/8 mesi per un inserimento efficace e pertanto quando le F.O.L. delle ex Venete saranno a regime sarà possibile accogliere le richieste di trasferimento che ci sono nelle altre sale e sarà possibile ridurre i turni "estremi" la cui frequenza è contenuta al di sotto del 15% a Cavallino e del 10% a Napoli.

Napoli, 28 Marzo 2018

Le Segreterie Organo di Coordinamento RRSSAA Banco di Napoli