



INCONTRO DI TRIMESTRALE 5.4.2022

Il giorno 5 Aprile scorso si è svolto il primo incontro di trimestrale del 2022 con la Direzione Regionale Sud. Numerosi i partecipanti dal lato azienda.

Dopo i saluti e l'introduzione del dr. Capogreco, Il Direttore Regionale dr. Nargi ha innanzitutto dato atto alla rete commerciale di aver prodotto importanti risultati economici, ottenendo performance di buon livello nei settori trainanti, elogiando l'impegno dei colleghi tutti. Si continua ad affermare il pilastro della tutela.

Tutti hanno contribuito alla gestione straordinaria dell'emergenza pandemica. Il bancario è un mestiere alto e nobile, ha sostenuto il Direttore Regionale, e ognuno deve essere orgoglioso di far parte di questo mondo, stimolando il senso di appartenenza ad un Istituto presente sul territorio da oltre 500 anni.

Ha sottolineato come la professionalità dei nostri colleghi non abbia pari nel settore, e da questo nasce un grande rispetto per le persone. Ha poi aggiunto che la guerra sta vanificando quella serenità che stavamo ritrovando grazie ai vaccini. L'aumento di costi per energia e materie prime delinea uno scenario molto preoccupante, per cui molti imprenditori, nostri clienti, rischiano di non poter tenere in piedi le loro attività.

Altra fonte di preoccupazione è l'aumento esponenziale dell'inflazione, che in pochi anni può dimezzare il potere d'acquisto delle persone. Ha poi aggiunto che in questo anno difficile dobbiamo stare molto vicini ai clienti, in particolar modo sul versante delle imprese. Dal lato del risparmio, abbiamo bisogno di incontrare i clienti per tranquillizzarli, cercando di evitare le vendite dettate da emotività.

Quindi il Direttore Regionale si è soffermato sul settore imprese, affermando che la grande qualità delle nostre persone sia fonte del miglior servizio erogato alla clientela in tutto il settore credito, per quel che riguarda la nostra direzione territoriale, concetto ribadito anche dai successivi interventi dei responsabili aziendali Del Prete e Lenoci.

Per parte sindacale, dopo aver preso atto con soddisfazione del riconoscimento della qualità e della professionalità dei nostri colleghi, che purtroppo non sempre trova riscontro nelle valutazioni che tendono al ribasso, abbiamo esposto i numerosi problemi aperti nel nostro Istituto e nel nostro territorio e manifestato le nostre preoccupazioni.

La guerra porterà molti danni all'economia, già fiaccata dal covid. La reazione della banca che va nel verso della riduzione dei costi, e la direzione intrapresa verso la digitalizzazione si innesta in una drammatica situazione di CARENZA DEGLI ORGANICI. Pur apprezzando le assunzioni effettuate ad ottobre scorso, abbiamo evidenziato come esse siano insufficienti.

La carenza di personale comporta poi che non vengono accolte nemmeno legittime richieste di trasferimento, tanto meno infragruppo (oltremodo complicate si rivelano quelle tra Direzioni Regionali e Aree diverse). Abbiamo

denunciato come anche nei trasferimenti prevalga la logica commerciale e come questo non debba avvenire.

Il personale, ridotto all'osso nelle filiali è impegnato su troppi fronti: appuntamenti senza filtri, evasione delle telefonate in entrata, continue videoconferenze, lavorazione delle liste. Tale gravoso carico di lavoro spesso costringe a mettere da parte le attività amministrative e contabili, il che è pericolosissimo per la correttezza delle operazioni. Queste attività hanno un ruolo rilevante. C'è troppa semplificazione, si guarda solo all'aspetto commerciale e alla vendita.

Abbiamo poi segnalato fenomeni di **PRESSIONI ANOMALE**, con continue ed inutili richieste di reportistica, confronti, classifiche, spesso condite da gravi minacce di trasferimenti o di velati rifiuti di permessi anche nei confronti di titolari di L. 104. Anche la gestione dello **SMART WORKING** appare poco trasparente ed adottato in maniera non uniforme e le stesse rilevazioni del clima aziendale effettuate dall'azienda (cd. altimetri), in alcune filiali, invece di essere considerate un importante elemento per il miglioramento dei comportamenti diventano ulteriore fonte di stress.

Il combinato disposto di tali elementi contribuisce all'aumento dello stress da lavoro correlato con continua crescita delle richieste di visita a medicina del lavoro che sempre più spesso prescrive di non adibire il collega a mansioni commerciali.

Abbiamo evidenziato che, sebbene il dottor Nargi abbia ripetutamente espresso messaggi tranquillizzanti, evidentemente qualcosa non va nella catena di trasmissione degli indirizzi di stimolo commerciali e delle direttive. E' importante che la pacatezza professata e praticata dal Direttore Regionale sia declinata allo stesso modo a tutti i livelli.

In quest'ottica, riteniamo che si facciano troppe videoconferenze quotidiane, spesso ripetitive e reiterate da soggetti diversi. In tal senso, anche il ruolo dei direttori commerciali andrebbe esercitato più correttamente.

Abbiamo quindi espresso seri dubbi che la neonata **ISYBANK** possa rappresentare la soluzione a questi problemi, tenuto anche conto che già oggi l'operatività online ha ricadute amministrative notevoli sulle Filiali e che con l'apertura di conti online, senza i necessari controlli, si rischia di far rientrare dalla finestra clienti che avevamo allontanato dalla porta.

Deve essere assicurato un modello di servizio che consenta ai lavoratori di lavorare in tranquillità.

Abbiamo poi evidenziato come la **FORMAZIONE** oggi sia troppo avulsa dai bisogni di crescita dei colleghi e dalle loro reali attività. Viene infatti svolta in maniera approssimativa, non si fa più in aula. Si fa in filiale, rubacchiando i momenti, servono invece luoghi dedicati. Oggi non può essere fruita né programmata quella flessibile. La formazione è fondamentale per l'applicazione del nuovo modello di servizio e la relativa **CESSIONE DEL RAMO DI AZIENDA**

non può che trovarci contrari, considerata la qualità delle strutture e del personale oggi coinvolto.

Sulla PANDEMIA, che ricordiamo non essere ancora terminata, abbiamo sostenuto l'esigenza di dare maggiore attenzione alle filiali, evitando quei provvedimenti a volte inadeguati e a volte contraddittori che purtroppo abbiamo registrato in alcuni casi. Episodi di sanificazione non fatta, situazioni non omogenee, filiali chiuse due volte in una sola settimana per interventi incompleti o mancanti del tutto, che creano situazioni di paura nei lavoratori non devono più ripetersi! Esistono purtroppo ancora postazioni non dotate di plexiglas, per le quali chiediamo all'azienda di intervenire con immediatezza-

Sulla SICUREZZA, lamentiamo ancora aggressioni verbali e fisiche a danno dei nostri colleghi, il numero degli steward utilizzati è assolutamente insufficiente.

Pur riconoscendo che diverse positive ristrutturazioni sono state eseguite, come ricordato dalla delegazione aziendale, restano da affrontare ancora diversi interventi sia di ristrutturazione che relativi agli impianti di climatizzazione, da rendere operativi per tempo e da programmare. Apprezziamo in tal senso la dichiarata disponibilità della struttura degli Immobili a recepire le singole segnalazioni.

Un nuovo fronte è costituito dall'ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI: l'integrazione con UBI, unita ai tanti accorpamenti di filiali, ha comportato la presenza di numerosi scatoloni presenti negli archivi, ricettacoli di polvere e ostacolo alla percorribilità dei locali, con relativi problemi anche di sicurezza fisica, che va affrontato con soluzioni tempestive e definitive.

Abbiamo poi posto la questione di conciliare il ritorno dei lavoratori fragili nei punti operativi con una attenta gestione dello smart working, in attesa che siano delineate nuove normative nazionali.

In relazione ai cd. "CONTRATTI MISTI", abbiamo chiesto che siano messi a loro disposizione più punti HUB AZIENDALI, per venire incontro anche alle esigenze dei clienti: vi sono infatti diversi clienti che tendono a respingere le visite a domicilio anche per questioni di sicurezza in tempo di pandemia. D'altronde, poiché ai colleghi a contratto misto è vietato essere presenti nelle filiali di assegnazione nei tre giorni in cui svolgono attività di lavoro autonomo, è già contrattualmente prevista la possibilità di piccoli HUB aziendali (ad es. una piccola stanza presso 3/4 filiali soprattutto nella provincia di Napoli e Campania dove maggiori sono le presenze di contratti misti, risolverebbe il problema). Vogliamo che venga dato questo INPUT!

Tra le risposte aziendali alle problematiche da noi evidenziate, registriamo la posizione del dr. Nargi che ci ha rassicurati sul fatto che, per quanto riguarda le pressioni commerciali, non c'è ragione per chiedere ai colleghi reportistica inutile, e ha sostenuto che i CONTATTI CON I CLIENTI SONO DELLE PROPOSTE, NON DEGLI OBBLIGHI. Frase, questa, che sposiamo in pieno, per cui invitiamo tutti i colleghi A SEGNALARCI I CASI DI PRESSIONI COMMERCIALI IMPROPRIE.
Napoli, 13 Maggio 2022

I COORDINATORI D'AREA DELLA DIREZIONE SUD