



### **TRIMESTRALE AREA CAMPANIA DEL 3 LUGLIO 2024**

In data 3/07/2024 si è tenuto l'incontro di trimestrale dell'Area Campania.

Al tavolo della delegazione aziendale erano presenti : Gaetano Luca Capogreco e Alessandra Piccione per le Relazioni Industriali, Enrico Simonetti Responsabile del Personale e assistenza rete della Direzione Regionale, Marina Walter Direttore Commerciale Exclusive, Alessandro Lenoci Direttore Commerciale Imprese, Simona Carannante e Silvana Quinto, Responsabili CTPAR, Mauro Zampognaro per il Personale e Assistenza rete Agribusiness, Antonio Rainone per gli Immobili.

Ad inizio incontro è stato presentato Francesco Orefice - in precedenza Direttore di Area della Filiale Digitale - quale nuovo Responsabile CTPAR in sostituzione di Simona Carannante a cui contestualmente è stata assegnata la responsabilità del CTPAR Napoli e Caserta mentre Silvana Quinto, infine, rientrerà nella sua regione di provenienza, la Puglia.

Ha aperto i lavori il Direttore Commerciale del Territorio Imprese, Alessandro Lenoci, che ha manifestato soddisfazione per i risultati raggiunti dalla Banca, nonostante il particolare scenario macroeconomico, caratterizzato dall'aumento dei tassi e dai dubbi sulla situazione geopolitica e dal conseguente attendismo degli imprenditori sugli investimenti. Sulla stessa onda, il Direttore Commerciale Exclusive Marina Walter, che ha sottolineato i successi conseguiti nel risparmio gestito ed amministrato, tanto per il territorio Executive che per quello Retail, ma anche la tenuta di prestiti e mutui (anche attraverso le surroghe).

In tema di gestione del Personale, l'Azienda ha tenuto a evidenziare l'ampia proposta di strumenti di flessibilità, tramite il part-time, il lavoro flessibile, lo smart learning.

**In premessa, come OO.SS., abbiamo sottolineato come tali positivi risultati siano stati ottenuti grazie al quotidiano impegno dei lavoratori i cui carichi di lavoro crescono continuamente e non abbiamo potuto non segnalare il clima ormai saturo che si vive nella rete e che sta impattando sul profilo psicologico dei colleghi e sulla loro salute. E ciò legato ai ritmi ed ansia imposti dalle esasperanti pressioni commerciali che rendono la vita impossibile, che inducono in errori operativi e responsabilità sempre più circoscritte al solo dipendente, e prova ne sia l'elevato numero di procedimenti disciplinari. Difficoltà si avvertono nell'ottenimento dei tanto richiamati strumenti di flessibilità (in particolare dello smart working e degli otto giorni di formazione a distanza). A nostro avviso l'aumento di carichi di lavoro e stress, la crescita delle contestazioni e la resistenza alla concessione delle flessibilità hanno un'origine comune : l'inadeguatezza degli organici, sempre più ridotti. Infine abbiamo rappresentato che il modello organizzativo adottato dall'Azienda si fonda anche sulla presenza di HUB che, nella nostra area, mancano del tutto.**

A fronte di tali obiezioni, l'Azienda ha ribadito la forte stigmatizzazione delle pressioni commerciali, espressamente definite da Lenoci IMMORALI ed INEFFICACI.

E' stata quindi richiamata la funzione dell'Altimetro come strumento di rilevazione del grado di soddisfazione e/o insoddisfazione dei colleghi con garanzia che, a fronte di rilevazioni insoddisfacenti di tale valore, ci sia un intervento delle Funzioni del Personale finalizzato ad eliminare le criticità e a valutare anche l'ipotesi di sostituzione di chi pone in essere atteggiamenti distorti e continuativi.

**Evidenziamo pertanto la necessità che i vertici aziendali trasmettano i giusti messaggi a tutta la Filiera in modo che non arrivino poi distorti sulla rete. Come OO.SS. richiamiamo i colleghi a non sottovalutare gli strumenti a disposizione. Il malessere, ove presente, deve essere comunicato sempre, sia ai propri rappresentanti sindacali che attraverso gli strumenti previsti al fine di corroborare le segnalazioni delle OO.SS. (altrimenti l'Azienda continuerà a dirci che nonostante la drammatica rappresentazione della realtà lavorativa di Filiale, le segnalazioni da parte dei colleghi restano esigue e dal dato ufficiale irrilevante).**

**Sul tema delle flessibilità** introdotte con gli ultimi accordi, **parte aziendale ne ha confermato** la centralità per il corretto funzionamento del NWW ribadendo **la visione dell’Azienda nella concessione di smart working e smart learning** e rimarcando come il ruolo del Direttore, in futuro, debba saper interpretare una gestione del Personale anche a distanza.

**Per quanto concerne gli HUB l’Azienda**, dopo aver aperto nuovi punti su Napoli, **ha assunto l’impegno di attivarne anche nella nostra Area** e come OO.SS. auspichiamo che i primi si riescano a realizzare entro la fine del corrente anno. Al riguardo, ricordiamo che circa 400 dipendenti sono pendolari dalle Province della Campania verso il capoluogo di Regione.

**Si sono poi affrontate le problematiche connesse alla figura dei Global Advisor.**

**Le OO.SS. hanno richiesto il rispetto di tutte le previsioni contrattuali previste per tali figure sottolineando la necessità di creare anche per tali figure uffici ove incontrare la clientela. Abbiamo poi richiamato l’attenzione sulle difficoltà riportateci nell’attribuzione e nella gestione dei portafogli assegnati a tali colleghi.** Mentre sugli uffici le risposte sono state ancora una volta interlocutorie, su questo ultimo punto, l’Azienda ha chiarito come non esista alcuna discrezionalità in merito da parte delle Filiali. Il popolamento e la gestione dei portafogli assegnati vengono gestiti centralmente. La figura resta centrale nella Banca del domani.

**In tema di mobilità a richiesta abbiamo rappresentato all’Azienda la lentezza nell’accoglimento delle domande e le difficoltà che i colleghi ci rappresentano anche in tema di cambio mansioni, anche nelle strutture centrali. Abbiamo anche richiamato l’attenzione sulle richieste d’ingresso avanzate dai colleghi che prestano servizio in altre Direzioni Regionali.** Malgrado si sia già dato luogo ad alcuni trasferimenti richiesti da parte di coloro che hanno operato la conversione da GA a contratto full time a tempo indeterminato, la Campania risulta la terza Regione per numero di richieste in ingresso, pari a circa 200. La risposta aziendale ha sottolineato la necessità di assicurare una corretta allocazione delle risorse ed ha ricordato che, al momento, sono inoltre presenti sul territorio della nostra Direzione Regionale circa 100 stagisti, che implementeranno gli organici di Filiale.

**Il tema degli organici e quello dei GA** si intreccia fortemente. Pur non disconoscendo l’impegno della Banca sul tema delle assunzioni (la Campania è la terza regione in Italia per nuove assunzioni), **le OO.SS. hanno sottolineato come tali assunzioni si concentrino principalmente nelle strutture di centrale mentre la rete riceve quasi esclusivamente GA che, pur impegnandosi, restano dei part time.** Il dato appare plasticamente anche guardando la crescita esponenziale del personale a part time, storicamente poco presente nei nostri territori. Le ore lavorate si riducono conseguentemente, aumentando i carichi di lavoro degli altri colleghi, le pressioni commerciali e lo stress. **Se l’Azienda intende continuare a perseguire ambiziosi obiettivi di crescita deve assicurare a tale obiettivo le “gambe” per raggiungerlo attraverso un adeguato ripianamento degli organici che consenta al modello di funzionare, senza lasciare moltissimi clienti “parcheeggiati” in portafogli non assegnati. Si rende sempre più necessario aprire, in tutte le sedi, un confronto sui carichi di lavoro.**

**In tema di percorsi professionali, si è segnalato come lo strumento TETI Competenze, la cui incidenza sulle complessità è altamente rilevante,** è la componente fondamentale anche per il consolidamento dei percorsi stessi e la poca conoscenza da parte di alcuni Direttori oltre alla non conoscenza in tempo reale dei punteggi scaturenti a seguito della validazione delle competenze da parte dei Direttori, rischia di portare ad una diminuzione del punteggio relativo alla complessità corrispondente e, quindi, di determinare fuoriuscite dai percorsi professionali con impatto sulle prospettive di crescita inquadramentale ed economica dei colleghi e dei sacrifici da loro profusi.

**Abbiamo chiesto all’azienda di sensibilizzare i Direttori sull’argomento, in particolare per i colleghi che risultano in percorso professionale. Tra l’altro, non si comprende come in alcuni casi anche colleghi con valutazioni professionale elevate abbiano visto una riduzione della propria autovalutazione su Teti !!**

**In tema di Next Way of Working,** ricordiamo che l’Azienda sensibilizza i Direttori di Filiale a far utilizzare lo strumento di pianificazione e consuntivazione attraverso il quale viene gestita l’organizzazione del lavoro. Tale apprezzabile strumento, utile tanto ai colleghi quanto ai Direttori di Filiale per un’efficace gestione e presidio della stessa, non può però essere applicato parzialmente in quanto crea disagio e difficoltà operative di gestione della clientela interna ed esterna. **Esistono infatti ancora delle “zone franche” che possiamo definire disfunzioni operative** quali, ad esempio, la mancata lettura da parte dell’applicativo pianificazione degli effettivi orari di lavoro di un dipendente (la flessibilità oraria d’ingresso, la riduzione della pausa pranzo ridotta o il mancato inserimento di un’assenza con una causale di assenza generica), **che andrebbero colmate per la totale visibilità da parte dei Direttori e per la gestione delle agende e degli appuntamenti della clientela** considerato che la pianificazione delle assenze e presenze nell’applicativo People dialoga con le agende di ABC.

Ed è proprio al riguardo che abbiamo segnalato diverse anomalie registrate in gran parte della rete relativa agli appuntamenti fissati dai clienti stesso tramite l'APP e, in parecchi casi, dalla Filiale Digitale per evitare appuntamenti fissati con colleghi assenti, oltre alla necessità di preventiva verifica della figura professionale per evitare, ad esempio, che venga fissato un appuntamento per un mutuo con il gestore base. **Ciò comporta un disagio per le Filiali Retail costrette a rilavorare le agende ogni mattina per rivedere gli appuntamenti riassegnandoli secondo le competenze e la presenza di ogni dipendente prima che si presenti un cliente e si crei un'inefficienza o un disagio.**

**Per quanto concerne la sicurezza**, si sono registrati solo 2 tentativi di rapina nella Direzione Regionale negli ultimi 6 mesi, di cui una sola andata a buon fine (peraltro per un importo assai modesto). Stabili anche le aggressioni (per lo più consistenti in minacce verbali), mentre risultano in aumento i furti (o tentativi) agli ATM.

**Vi è la necessità di rafforzamento delle strutture Agribusiness anche con l'introduzione di nuovi gestori ed anche della figura del Coordinatore** che l'Azienda non ha ancora assegnato in determinate regioni; figura, quest'ultima, che sicuramente può dare un valore aggiunto nello sviluppo e presidio del settore e della divisione. Non si comprende le logiche secondo cui alcune Filiali Agribusiness hanno ricevuto un numero considerevole di pratiche rivenienti dal Retail e dalle Imprese senza ricevere alcun aumento di organico e nuovi distaccamenti con relativa assegnazione del Coordinatore; circostanza questa che ha ulteriormente oberato i gestori sovraccaricandoli ulteriormente di clientela e distogliendoli dalle loro attività primarie e specifiche. Ci sono realtà, soprattutto quelle riferite alle Filiali Agribusiness, che hanno impieghi e lavorazioni che il Personale, sempre risicato, non ha più la possibilità di poter espletare, se non trascurando fasce di clientela con esigenze urgenti da cui conseguono rischi operativi. Occorre ripristinare un Help Desk in linea per problematiche urgenti considerato che le risposte spesso si rivelano poco efficaci o non risolutive che richiedono livelli superiori d'intervento. Per non parlare, poi, delle procedure informatiche che vengono di continuo aggiornate, spesso senza idonea informativa preventiva, e che creano continue richieste di H4Y che ormai occupano almeno il 35% di una giornata lavorativa media.

**Abbiamo chiesto una maggiore attenzione verso la Campania e che situazioni o Filiali, come ad esempio quella della Filiale Agribusiness di Caserta, abbiano la giusta attenzione e valorizzazione e che l'Azienda verifichi, in base alla mole di lavoro che occupa le Filiali Agribusiness, di intervenire esaminando, caso per caso, e valutando di utilizzare il Personale che si renderà disponibile dalle prossime chiusure di filiali in considerazione anche della circostanza che ci sono postazioni di lavoro disponibili in diverse realtà Agribusiness.**

**Abbiamo segnalato al Responsabile per gli Immobili alcuni disservizi presenti in molte Filiali, come la qualità dei servizi di pulizia e come la cronica mancanza di carta igienica o i ripetuti malfunzionamenti degli impianti di climatizzazione, spesso con tempi di riparazione troppo lunghi a causa della mancanza di pezzi di ricambio.**

Pur ribadendo la necessità di aprire un INCIDENT per le opportune segnalazioni, ci è stato confermato che non esiste un magazzino scorte (*sic!*), e l'Azienda si è impegnata ad acquistare il fabbisogno necessario.

**In fase di accorpamento di Filiali, poi, i colleghi sono chiamati a svolgere attività di archivista, con connessi rischi di salute e sicurezza**, nella fase di preparazione all'accorpamento nel corso della quale devono preparare un numero corposo di scatoli contenenti conti correnti, pratiche di fido, garanzie, etc. oltre a spedizione di pratiche di mutuo e macero. Attività extra che, tra l'altro, viene richiesta e si somma alle attività e budget commerciali che restano immutati. **Anche su queste tematiche abbiamo raccolto la disponibilità aziendale per particolari analoghe situazioni.**

*In conclusione, pur apprezzando la disponibilità al dialogo e l'apertura su alcune tematiche trattate, ancora una volta dobbiamo sottolineare come su diversi temi le risposte siano state interlocutorie, deludenti e che su altre tematiche le posizioni restano distanti. Continueremo a monitorare le problematiche segnalate ed a ricercare un dialogo costruttivo con l'Azienda a cui continueremo a riportare prontamente quanto lavoratori e lavoratrici ci rappresentano per realizzare al meglio il nostro impegno di supporto e tutela.*

**Anche perché appena si guasta il prossimo condizionatore ... dovremo abituarci tutti alle alte temperature !!!**

**I COORDINATORI TERRITORIALI DELL'AREA CAMPANIA  
INTESA SANPAOLO  
First Cisl – Fisac Cgil – Uilca Uil**