



## TRIMESTRALE AREA ABRUZZO LUGLIO 2022

Lo scorso 8 luglio si è svolto, ancora in modalità a distanza, l'incontro trimestrale dell'Area Abruzzo tra le scriventi Organizzazioni Sindacali e la Delegazione Aziendale composta da il Direttore Regionale Roberto Gabrielli, il Direttore Commerciale Exclusive Lucio Vecchione, la COA di Relazioni industriali di DR Marica Di Marzo, la Responsabile Ctpar di DR Antonella Mancini e di Area Raffaella Ramazzotti. Durante l'incontro si sono collegati per interventi specifici anche il Responsabile della Direzione Immobili di DR Sergio Lia, Alessandra Mariani e Tonino Forchetti gestori del personale rispettivamente di Filiale Digitale e Filiali Agribusiness.

In apertura la delegazione aziendale, dopo i saluti e una rapida carrellata sui dati dell'Area - definiti buoni in tutti i comparti con qualche gap da colmare, dovuto soprattutto alla situazione economica generale del periodo - ha marcatamente ringraziato tutto il personale, dando atto dell'impegno profuso e delle professionalità riconosciute, sia dall' Azienda che dai clienti che, per l'Abruzzo, esprimono un NPS tra i più elevati della DR.

Ci facciamo volentieri portavoce di tali apprezzamenti ma, dal canto nostro, abbiamo elencato all'Azienda una serie di criticità e problematiche ancora non risolte per le quali chiediamo interventi più incisivi/decisivi.

**CLIMA AZIENDALE** in rete - che poi è la sintesi di tutto ciò che accade - non buono, in alcuni casi teso e stressato. Basta girare per le Filiali per incontrare colleghi sempre più stanchi, demotivati ed ansiosi di andare in esodo (chi può) o cambiare ruolo. Qualcosa vorrà dire? L'Azienda, a nostro avviso, se ne deve far carico in maniera decisa e concreta altrimenti le "nostre persone" saranno sempre meno nostre e sempre più **malate di lavoro**.

**PRESSIONI COMMERCIALI:** il ridotto numero di segnalazioni alla casella IOSEGNALO, dietro il quale si schermisce l'Azienda, non deve essere erroneamente valutato come positivo perché le pressioni inopportune ci sono e continuano a generare **malessere, ansia** e **demotivazione**. Ormai si sono "raffinate", passando dalle mail alle lync estemporanee o ai confronti individuali con Direttore e/o Capo Area. Persistono graduatorie pubbliche di Filiali o singoli portafogli; files di reportistica "artigianale" giornaliera e infragiornaliera; continue riunioni via Skype a volte ripetitive e ridondanti, che ci vengono segnalate come una delle maggiori cause di "tempo tolto al lavoro" commerciale e amministrativo che poi si deve recuperare. Nella fattispecie, in questo momento storico mondiale, ci viene segnalata una particolare sofferenza dai colleghi del comparto Exclusive e Retail Affluent che devono gestire la loro clientela preoccupata ed in molti casi arrabbiata per l'andamento dei mercati e dei loro portafogli. Qualcuno sollecita questi gestori - al solo scopo commissionale - ad invitare i clienti a spostarsi su altri prodotti di risparmio gestito o di tutela: questo tipo di "consulenza" forzata crea nei colleghi difficoltà ed imbarazzo. **Chiediamo quindi che da parte dei responsabili commerciali ci sia una maggiore attenzione al momento che si sta attraversando ed alla professionalità dei gestori, sempre richiamata in**

**termini di apprezzamento da parte dei vertici aziendali.** Chiediamo anche che l'ultima iniziativa "Ripartiamo Uniti" non sia un ulteriore veicolo di pressione attraverso la mera rendicontazione delle azioni di recupero intraprese dalle filiali più in difficoltà (come invece già ci viene segnalato), ma sia reale strumento di supporto ed affiancamento da parte dei capi e degli specialisti, analizzando correttamente le cause dei gap e le difficoltà di contesto.

Il DR e il DC Exclusive hanno categoricamente smentito che ci siano campagne massive generalizzate di disinvestimenti nei portafogli Exclusive ed Affluent per cui evidentemente qualche iniziativa è arrivata a terra in maniera "disonica"; **il fine deve sempre essere quello della massima attenzione al cliente ed alla sua soddisfazione e resta pienamente affidato alla professionalità dei gestori.** Così come l'iniziativa "Ripartiamo Uniti" è, e deve essere secondo l'Azienda, esattamente quello che auspichiamo noi. **Prendiamo atto di queste parole e vigileremo sulla concreta attuazione.**

**ORGANICI E CARICHI DI LAVORO:** altra importante fonte di stress, ansia e stanchezza, sono i carichi di lavoro sempre più numerosi e vari. Il lavoro non è, e non può essere, solo commerciale; **nella giornata lavorativa insiste una mole di lavoro amministrativo non solo cospicua e costante ma sempre più in aumento a seguito delle varie nuove incombenze** dovute da (a titolo esemplificativo e non esaustivo) pratiche superbonus 110, sistemazione ed archiviazione documentazione riveniente da chiusure/accorpamenti di filiali, ricerche e reperimento di documentazione anche molto datata di pratiche cedute a terzi, gestite anni prima in filiali non più esistenti ecc, ecc...**tutto questo non può essere richiesto a colleghi ai quali contestualmente non viene dato respiro per i risultati commerciali.** Occorre che se ne faccia carico l'Azienda attraverso una migliore gestione degli organici, sia dal punto di vista numerico che organizzativo.

L'organico totale dell'Area al 30/4 conta 1072 persone con una diminuzione di 11 unità rispetto al 31/12/21 e ci è stata comunicata l'uscita di ulteriori 17 persone al 30/6 a seguito del piano esodi. Di contro **non ci risultano assunzioni.**

Abbiamo segnalato anche le criticità dell'accoglienza nelle filiali con un elevatissimo afflusso di clientela, come ad esempio nell'unica filiale rimasta a Vasto post accorpamenti ma anche in tutte le altre maggiori dell'Area, del livello di privacy delle postazioni, della presenza delle CSA che creano assembramenti nel salone, auspicando ulteriori migliorie rispetto a quanto già fatto.

**PORTAFOGLIAZIONI:** ci vengono ancora segnalati portafogli privati con diverse centinaia di rapporti, chiaramente **insostenibili.** Riteniamo opportuno un riequilibrio nei portafogli e, nel caso, apertura di nuovi con relativi percorsi professionali.

**CONTRATTI MISTI:** L' Azienda ha comunicato che attualmente nella nostra regione ci sono 8 gestori e 7 stagisti, senza particolari problemi di integrazione e relazione con i colleghi. A noi risulta che non sia così lineare ed abbiamo reiterato la richiesta di maggiore attenzione alla provenienza di questi giovani colleghi ed alla loro destinazione in sedi più vicine alle loro residenze, nell'interesse produttivo di tutti e **soprattutto della loro conciliazione vita/lavoro.**

**SALUTE E SICUREZZA:** la pulizia ed il decoro di molte filiali sono **insufficienti** e si riscontrano situazioni di **carenza ed approssimazione** che, soprattutto in periodi di pandemia (non affatto finita, anzi...) non ci possiamo permettere. Abbiamo denunciato i disagi vissuti in questi giorni dalle Filiali che hanno cambiato la ditta appaltatrice a seguito del rinnovo dei contratti (speriamo non ad ulteriore ribasso), che sono state lasciate per diversi giorni senza alcun intervento di pulizie, anche dei servizi igienici. Persino i clienti in alcuni casi, hanno manifestato il loro disappunto per l'immagine data dalla Banca, ed i colleghi hanno dovuto "scusarsi" inventandosi motivazioni

“tecniche”. **Abbiamo preavvisato che coinvolgeremo maggiormente su questo aspetto i RLS di Area per sopralluoghi congiunti laddove ne venga rilevata la necessità.**

Su questo è intervenuto il Responsabile della Direzione Immobili della DR il quale ha confermato che molte filiali hanno avuto il servizio interrotto ed ha detto di prendersi carico lui in prima persona del problema e di non esitare a contattarlo direttamente per casi urgenti: **lo ringraziamo della presa d’atto e provvederemo a segnalargli ogni situazione critica.**

Abbiamo altresì richiesto di verificare la presenza ed il corretto funzionamento di eventuali “dispositivi salvavita” nelle filiali, soprattutto quelle di minore organico dove c’è la possibilità che si possa rimanere temporaneamente da soli.

**FORMAZIONE:** i colleghi hanno il diritto/dovere di formarsi ma per espletare bene questo dovere è necessario che possano compiutamente esercitare il diritto a farlo, sfruttando in tranquillità ed in situazioni protette tutti i mezzi aziendali messi a disposizione, a partire dagli 8 giorni annui di formazione flessibile che, invece, ancora qualche Responsabile continua a negare. **Sarà nostra cura segnalarli ai ctpar ogni volta che ne verremo a conoscenza.** Auspichiamo peraltro che possa essere ripresa ed incentivata la formazione in aula che, a nostro avviso, rimane la più efficace. La Responsabile del Personale ha avallato in pieno le nostre istanze ed ha confermato che da parte aziendale c’è la massima attenzione con continui monitoraggi sul completamento dei corsi, invitando i direttori a pianificare nei tempi giusti la formazione, anche quella flessibile.

**DESERTIFICAZIONE:** abbiamo manifestato la nostra perplessità sulle tante chiusure, già avvenute e che avverranno nel nuovo piano industriale, di filiali in piccoli centri della nostra regione, che ormai ha tanti comuni rimasti senza sportelli bancari con tutto quel che ne consegue in termini di impatto sociale e di legalità. Non potendo certo noi impedirlo, abbiamo raccomandato almeno la corretta interlocuzione con le autorità preposte, per venire incontro alle esigenze ed ai bisogni delle popolazioni dei comuni interessati, al di là della futura digitalizzazione che per certi target di clienti è molto difficile realizzare.

**POLO DCO L’AQUILA/TERAMO:** pur nella consapevolezza di non essere nella sede prevista dal protocollo abbiamo evidenziato come i colleghi della DCO presenti nei poli di L’Aquila e Teramo, manifestino il desiderio di trovare una interlocuzione aziendale più prossima al nostro territorio, per cui abbiamo chiesto che da parte aziendale si possa cercare le modalità di attuazione sia all’interno degli incontri trimestrali che “fuori tavolo”.

Uguale attenzione abbiamo sollecitato per i colleghi dei vari servizi di Direzione Centrale presenti nel palazzo della Colonna, sul quale vorremmo sapere quali sono gli ulteriori piani aziendali di implementazione, se ce ne sono.

**L’Azienda ha preso atto di tutte le nostre istanze fornendo qualche risposta e prendendo molti impegni che verificheremo sul campo.**

13 luglio 2022

**FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA UNISIN**

**Coordinamenti Rsa Area Abruzzo**

**Intesa Sanpaolo**

