



## **TRIMESTRALI PUGLIA NORD/MOLISE E PUGLIA SUD/BASILICATA - GENNAIO 2024**

**2024 ANNO CRUCIALE DEL PIANO DI IMPRESA:**

**CHE IL BENESSERE LAVORATIVO SIA AL CENTRO DI OGNI EVOLUZIONE AZIENDALE!**

Il 17 e 18 gennaio si sono tenuti a Bari, in modalità mista, i due incontri Trimestrali relativi alle aree sindacali Puglia Nord/Molise e Puglia Sud/Basilicata.

Per la delegazione aziendale hanno partecipato i competenti referenti di Relazioni Industriali, del Personale e Assistenza Rete della DR, il Direttore Commerciale del Territorio Retail (il primo giorno di incontro), il Direttore Commerciale del Territorio Exclusive (il secondo giorno), i referenti territoriali del Personale di Agribusiness, delle Filiali Digitali nonché della Direzione Immobili.

L'incontro è iniziato con un breve saluto della nuova Direttrice Regionale, la D.ssa Modenese, a cui le Organizzazioni Sindacali hanno augurato buon lavoro, auspicando proficue relazione sindacali.

E' proseguito poi con l'esposizione, da parte dei Direttori Commerciali, dell'andamento dei tre Territori commerciali nel 2023, peraltro non ancora definitivo (dati fermi al 30 novembre scorso). Pur se con alcune luci ed ombre, che hanno visto un po' più in difficoltà i Territori Imprese ed Exclusive e meno quello Retail, la delegazione aziendale ha dato atto che, alla luce di tutti i complicati scenari caratterizzanti lo scorso anno (dal forte rallentamento dell'economia, alle gravi tensioni internazionali, all'alta inflazione, alla dinamica dei tassi, all'erosione del potere di acquisto delle famiglie ecc.), si tratta comunque di risultati complessivamente soddisfacenti per la Direzione Regionale. Un plauso particolare è stato rivolto ai Gestori Aziende Retail per il brillante risultato ottenuto nel numero complessivo dei nuovi POS, che ha collocato la nostra DR tra le eccellenze nazionali.

I Rappresentanti aziendali, della funzione del Personale e di Relazioni Industriali, hanno poi rappresentato che, mentre il 2023 è stato un anno di transizione nell'attuazione del Piano d'Impresa, **il 2024 sarà l'anno cruciale** nella realizzazione dei progetti del Piano stesso. Questo, in particolare, su due fronti: il primo è quello della revisione della rete delle filiali fisiche, con la finestra di metà anno presumibilmente significativa ai fini delle chiusure. L'altro fronte, invece, sarà rappresentato dai processi di digitalizzazione del nostro Gruppo: prima di tutto con la completa messa in operatività della fintech Isybank e poi con l'adozione di tutte le innovazioni tecnologiche volte al miglioramento dell'efficienza operativa del Gruppo, come l'utilizzo del cloud per immagazzinare i dati e, soprattutto, dell'intelligenza artificiale per velocizzare i processi. Nel corso del 2024, occorrerà anche assicurare una piena messa a terra della nuova organizzazione del lavoro e quindi di tutti gli strumenti previsti dall'accordo di maggio scorso (lavoro flessibile, 4\*9, formazione flessibile ecc.).

Secondo l'azienda, occorrerà svolgere quest'anno un lavoro molto importante finalizzato ad aiutare tutti i dipendenti della banca ad affrontare al meglio una fase di profondi cambiamenti, perché sia la riorganizzazione territoriale che la digitalizzazione imporranno un'evoluzione nei mestieri, un miglioramento significativo dell'approccio al cliente e del rapporto di consulenza.

**Come OO.SS.** abbiamo evidenziato innanzitutto che i risultati del 2023, comunque rilevanti rispetto allo scenario complessivo che è stato molto più complesso del previsto, sono stati raggiunti grazie al grande lavoro e ai tanti sacrifici profusi dalle Lavoratrici e dai Lavoratori.



I colleghi, inoltre, hanno lavorato in contesti caratterizzati, molto spesso, da **gravi carenze di organico** frutto del mancato turn over in questi ultimi anni tra i tanti Lavoratori usciti per esodo/pensionamento e le poche nuove assunzioni. Il tutto, oggi, con l'amara consapevolezza che la sfasatura temporale, tra le uscite ed il piano di chiusura degli sportelli, è stata pesantemente accollata sulle spalle dei poveri colleghi. Tutto questo, unitamente ai casi di odiose pressioni commerciali indebite ancora presenti, ha comportato anche ricadute negative sulle condizioni psico-fisiche di molti Lavoratori e Lavoratrici, cosa che per noi OO.SS. è, e sarà sempre, **assolutamente inaccettabile!**

Su queste difficoltà, si è poi aggiunto l'avvio di **Isybank** che, per le note e discutibili vicende nazionali, anziché avere un impatto quasi zero sulle filiali, che è l'aspetto di nostro interesse in questa sede, ha visto invece tanta dispersione di tempo ed energie con i colleghi costretti a gestire fraintendimenti con la clientela, riaperture di conti correnti chiusi con immancabili disfunzioni, rimpalli di competenze fra filiali. Per non parlare, poi, di quelle filiali che, con personale ridotto, sono state costrette anche a venire incontro all'esigenza straordinaria di spostamento temporaneo di risorse verso la *task force* Isybank.

Al riguardo, segnaliamo anche l'amezzatura di alcuni Responsabili di Filiale per essere stati destinatari di *feedback* negativi proprio nei momenti di emergenza dovuti alla carenza di organici acuita dall'avvio della task force Isybank e/o dalla contemporanea assenza di personale per malattia o ferie; per questo siamo a richiedere un utilizzo più consapevole e responsabile di questo strumento aziendale.

Evidenziamo anche come alcuni capi continuano ad avere "modalità di ingaggio o relazionali" non coerenti rispetto alle specifiche previsioni in materia, mettendo in atto comportamenti inopportuni come la richiesta della compilazione di "Altimetro" in loro presenza, temendo evidentemente un giudizio avverso. Con tali condotte viene forzata la volontà effettiva dei colleghi, rendendo vana la specifica finalità di quello strumento.

Per quanto riguarda le misure previste dall'accordo di maggio scorso in merito alla nuova organizzazione del lavoro, abbiamo rimarcato che è inammissibile, in una azienda rilevante come Intesa Sanpaolo, che ci possano essere **Lavoratori di "serie A"**, che utilizzano smartworking e altre forme di elasticità, e **Lavoratori di "serie B"** che vedono quegli strumenti solo sulla carta, senza poterne avere concreti benefici.

I Rappresentanti aziendali, sia della Funzione del Personale che di Relazioni Industriali, hanno manifestato la necessità di far comprendere, soprattutto ai capi, che **"questo nuovo modo di organizzare il lavoro è una fase da cui non si torna indietro"**! E' fortemente voluto dall'azienda, con l'obiettivo di allargarne sempre di più l'utilizzo. Va compreso che chi è in smartworking non "sta a casa" ma "lavora da casa"!

E' necessario, quindi, anche **un cambiamento culturale da parte dei vari responsabili**. Come O.O.S.S. condividiamo il concetto teorico, ma evidenziamo che molto spesso la difficoltà, oltre ad essere culturale, è connessa anche alle gravi carenze di organico della rete!

Per i lavoratori fragili, rientrati in presenza nelle filiali, che presentano ancora problematiche di salute chiediamo una particolare attenzione e disponibilità nell'utilizzo degli strumenti di elasticità, come il lavoro flessibile, in modo da garantire loro un migliore rapporto tra vita privata e vita lavorativa.

A livello nazionale, continuano le assunzioni quasi esclusivamente nelle Direzioni Centrali (più di 1.000 unità nel 2023), mentre nelle Filiali della Banca dei Territori vengono assunti quasi esclusivamente giovani colleghi con Contratto Misto (circa 260). Di conseguenza la distribuzione territoriale resta concentrata quasi esclusivamente nelle regioni della Lombardia e del Piemonte (complessivamente 1.029), rispetto a sole 34 assunzioni nei territori della nostra Direzione Regionale.



**Sul piano di chiusura delle filiali**, abbiamo fatto un appello alle Funzioni aziendali della Direzione Regionale per arginare la desertificazione bancaria che ha già fortemente colpito i nostri territori, auspicando che si possa pianificare l'accorpamento solo di quelle unità operative non a reddito; abbiamo, inoltre, manifestato la necessità di gestire, questa delicata fase di cambiamento, con molta attenzione verso i colleghi interessati dalle chiusure in modo da attenuare il più possibile i cambiamenti logistici e garantire ascolto e valorizzazione delle professionalità di ognuno.

Su tale rilevante questione, il Responsabile del Personale Zingaretti ha confermato che cercheranno di lavorare per gestire tale fase in tempi adeguati, in modo che "le persone assumano nuovi ruoli, o gli stessi ruoli, in filiali diverse con la dovuta motivazione, cioè sereni che tutti i cambiamenti creano iniziale disagio ma allo stesso tempo nuovi stimoli, per poter giocare partite nuove dove raccogliere soddisfazioni nuove".

Monitoreremo con grande attenzione questi impegni aziendali nell'interesse di tutte le Lavoratrici i Lavoratori coinvolti in prima persona dagli accorpamenti.

Abbiamo inoltre ribadito che, pur vedendo qualche segnale di miglioramento, occorre continuare nel percorso di crescita della cultura manageriale dei capi, con l'obiettivo di far comprendere che il valore positivo di un capo non è solo rappresentato dai risultati commerciali, ma dalla capacità di ottenere detti risultati senza demotivare i collaboratori, men che mai facendoli sentire inadeguati, e creando invece un clima sostenibile che valorizzi nel tempo ogni risorsa affidatagli. Su questo obiettivo, il Responsabile del Personale Zingaretti ha mostrato condivisione che valuteremo, come sempre, nei fatti.

Abbiamo, poi, espresso la nostra preoccupazione a farci trovare pronti rispetto all'accelerazione, prevista nel 2024, nella realizzazione del piano industriale e quindi dei cambiamenti ad esso connessi, accogliendo finalmente la richiesta sindacale di creazione di una **rete diffusa di hub aziendali** nei nostri territori e creando **altri poli digitali**, oltre a quelli di Cavallino e Bari ormai rimasti gli stessi da anni..un'era tecnologica fa!

Per quanto riguarda la **Filiale Digitale** abbiamo, in particolare, sollevato il tema della formazione che sembra in affanno, a seguito dell'ampliamento del servizio a nuovi segmenti di clientela e alle continue implementazioni informative ed informatiche. A tale proposito, rimarchiamo l'importanza di formare i colleghi in maniera efficiente ai fini della produttività e soddisfazione del cliente. In termini di conciliazione dei tempi di vita/lavoro, abbiamo chiesto di porre maggiore attenzione alle richieste di permessi avanzate dai colleghi, dandone tempestivo riscontro onde gestire ed organizzare al meglio le esigenze personali.

Consapevoli della difficoltà della copertura delle fasce serali, dati gli importanti carichi di lavoro, abbiamo ricordato all'azienda di considerare nella pianificazione oltre all'ultimo turno, il T9 (14.48 – 22.00), anche i turni T7 e T8.

Abbiamo domandato il numero dei colleghi attualmente in percorso, a seguito della sottoscrizione dell'accordo sui percorsi professionali del 26/04/2023. L'azienda ci ha risposto che provvederà a fornirli non appena saranno disponibili.

Ci è stato confermato che stanno prendendo in considerazione tutte le richieste di passaggio in Filiale Digitale, pervenute dagli altri uffici, e che hanno iniziato una serie di colloqui conoscitivi.

Per **Agribusiness**, abbiamo evidenziato uno dei concreti danni prodotti dalle carenze di organico ossia la difficoltà di accogliere le tante richieste di cambio ruolo, sia da parte di chi vuole uscire sia di chi vuole iniziare un'esperienza professionale nell'ambito Agri. Spesso la risposta ascoltata è che la difficoltà principale consiste nel sostituire i colleghi nel ruolo attuale. Questo non crea mobilità professionale, con conseguenze negative sulla motivazione dei colleghi e, quindi, sulla stessa azienda. Tra le diverse situazioni di carenza di organico, abbiamo



evidenziato quella dell'Ufficio Tes. Estero di Barletta in cui, a fronte di 3 colleghi usciti negli ultimi 6 mesi per esodo/pensionamento, è stato inserito solamente un nuovo collega part-time. Per garantire - con ritmi di lavoro adeguati - i livelli di servizio di competenza dell'Ufficio verso la clientela Imprese "agri" di tutte le regioni meridionali, auspichiamo un'integrazione dell'organico in tempi brevi. Durante la plenaria del 17/1, ci è stata comunicata la scelta aziendale di una crescita nazionale della Direzione Agribusiness che prevede l'apertura di nuovi punti operativi tra cui, nella nostra DR, il Distaccamento di Venosa. Al riguardo, manifestiamo qualche perplessità sul non far continuare a seguire le aziende lucane, di quel perimetro commerciale, dalla Filiale agri di Matera da cui sono state gestite fino ad ora.

Per la parte **immobiliare**, abbiamo richiesto di intervenire, per tempo e con adeguati investimenti, sugli impianti di climatizzazione di quelle filiali che lo scorso anno non hanno funzionato adeguatamente, costringendo i colleghi a lavorare in condizioni climatiche inaccettabili in un'azienda come Intesa Sanpaolo.

Per quanto riguarda alcune specifiche problematiche immobiliari da noi sollevate in sede di incontri, abbiamo richiesto per Campobasso, dopo la scelta -discutibile- di vendita del secondo piano del palazzo di proprietà aziendale, di mettere in sicurezza -con urgenza- l'accesso agli uffici siti al primo piano. Le porticine provvisorie presenti non sono adatte perché, anche quando chiuse a chiave, si aprono con una spinta rendendo gli uffici accessibili ad estranei, con tutto il rischio di perdita di documenti originali ecc. Il Responsabile del Polo Immobiliare ha riferito che è in corso l'installazione di telecamere e che verrà montata una porta definitiva. Noi abbiamo sollecitato che ciò avvenga in tempi rapidi. Monitoreremo!

A fronte di nostra richiesta per la Filiale Imprese di Cavallino, l'azienda ha riferito che sono in corso di programmazione degli interventi.

Abbiamo sollecitato anche una verifica dell'idoneità dei locali della Filiale di Tricase, ricevendo una seria attenzione aziendale su tale evidente problematica.

Monitoreremo concretamente anche questi ed altri impegni, relativi a questioni immobiliari, assunti dall'azienda nel corso degli incontri.

Oltre a tutto quanto sopra esposto, la richiesta fondamentale come OO.SS. è stata quella di **nuove e significative assunzioni di giovani nei nostri territori**, richiesta per noi compatibile con l'evoluzione in corso ed, anzi, indispensabile per sostenere adeguate condizioni di lavoro ed occupazione, garantire un ricambio generazionale, mantenere nel tempo alte professionalità e consentire l'innesto di nuova linfa, nuove energie, innovazione ed intelligenza emotiva. Elementi questi strategici, in epoca di intelligenza artificiale e grandi transizioni, per mantenere nel tempo una presenza importante di Intesa Sanpaolo nelle nostre tre regioni, a supporto di Lavoratori/Lavoratrici, famiglie ed imprese locali.

Bari, 9 febbraio 2024

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

**COORDINATORI RSA - GRUPPO INTESA SANPAOLO**

**AREE SINDACALI PUGLIA NORD MOLISE - PUGLIA SUD BASILICATA**