



## **SOLO DA UN CLIMA SANO DERIVANO RISULTATI SOSTENIBILI....PER TUTTI!**

Il 29 e 30 ottobre si sono tenuti a Bari i due incontri Trimestrali relativi alle aree sindacali Puglia Nord/Molise e Puglia Sud/Basilicata.

La delegazione aziendale è stata rappresentata dai referenti di Relazioni Industriali, del Personale e Assistenza Rete della DR, dal Direttore Commerciale del Territorio Esclusive (il primo giorno di incontro), dal Direttore Commerciale del Territorio Imprese (il secondo giorno), dai referenti territoriali del Personale di Agribusiness, Impact, Filiali Digitali e dalla Direzione Immobili.

L'incontro è iniziato con l'esposizione dei dati aziendali. Sia pure nella complessità del contesto economico di riferimento, per quanto riguarda i dati commerciali, emerge che i colleghi della nostra DR stanno approfondendo anche quest'anno grande impegno, professionalità e dedizione.

Come al solito, aggiungiamo noi OOSS!

Al 23 ottobre nell'intera DR, i Global Advisors sono 131 di cui 8 rappresentati dai cosiddetti "switch" di colleghi full time. Nei prossimi mesi ne entreranno altri 32, anche se è difficile dare oggi un dato previsionale definitivo perché le nuove entrate sono in continuo aggiornamento.

Cessazioni complessive nel 2025: sono state 72, di cui 46 per esodo e 6 per casi (purtroppo) di decesso di colleghi. A fronte delle uscite, abbiamo avuto quest'anno n.76 nuove assunzioni, per la gran parte Global Advisor.

Come OOSS abbiamo innanzitutto affrontato **le tante criticità** che investono il lavoro quotidiano dei colleghi della nostra Direzione Regionale.

Abbiamo sollevato il problema del **clima nelle filiali**: continue richieste di rendicontazioni, orarie oramai e non più giornaliere, a fronte dei legittimi ed efficientissimi strumenti informatici che l'azienda mette a disposizione dei responsabili, con pubblica esaltazione di chi ha raggiunto buoni risultati e denigrazione di chi non li ha raggiunti. Indispensabile è un incremento degli organici che veda **anche assunzioni a tempo pieno nei nostri territori**, non bastando solo le assunzioni dei Global.

Sintomatico e preoccupante al riguardo è la crescente disaffezione verso i ruoli di gestore ed anche il numero in forte crescita di colleghi della rete commerciale "idonei con prescrizione" a seguito di visita con il medico competente.

Il clima di tensione favorisce inoltre errori, con potenziali ricadute di contestazioni disciplinari, e conflittualità interne.

Abbiamo denunciato l'uso distorto dello strumento dei "**Feedback**": non sono accettabili strumentalizzazioni di valutazioni intermedie negative che hanno come critica sottostante il non raggiungimento di obiettivi quantitativi commerciali, anche se camuffati da altro. Feedback che definiamo psichedelici perché passano, nel giro anche di brevissimo periodo, da un buon "5" a un misero "2". Spesso tali oscillazioni vengono motivate da parte dei

responsabili con l'aver a propria volta ricevuto feedback negativi: siamo all'assurda traslazione di valutazioni intermedie negative! Tutto questo fa aumentare ancora di più il livello di stress dei colleghi e la loro ansia da prestazione ed è in violazione degli obblighi contrattuali che, ricordiamo a tutti, restano degli obblighi di prestazione e non di risultato. I feedback non devono trasformarsi in minacce più o meno velate, ma devono essere strumento di dialogo costruttivo del responsabile con il proprio collaboratore.

Un altro elemento che sta minando non poco, soprattutto il lavoro di squadra all'interno delle filiali, è la **coralità**. Sono inaccettabili i casi di colleghi che, non riuscendo ad effettuare neanche un collocamento di una polizza nel mese, subiscono di fatto l'accusa -più o meno mal celata- di essere la causa del mancato raggiungimento del PVR eccellenza per tutti i colleghi della filiale. Evidenziamo come sia segnalabile, perché illegittimo, l'utilizzo della coralità come grimaldello per far passare budget individuali.

### **Accorpamenti**

Tra le altre criticità operative abbiamo evidenziato anche la decisione aziendale, da noi non condivisa special modo in alcune piazze, a restare con una sola cassa nonostante migliaia e migliaia di clienti anche conseguenza degli accorpamenti effettuati e nonostante la più scarsa propensione all'utilizzo degli strumenti digitali che è presente in molta parte della nostra clientela meridionale. Sappiamo che non è una decisione del livello regionale, però in questi incontri ci compete portare le ricadute negative per le condizioni di lavoro dei colleghi frutto di quelle scelte e quindi diciamo fin d'ora che malumori dei clienti sulle code, ritardi, disservizi e criticità nel servizio di cassa e accoglienza non potranno essere fatti ricadere sul povero cassiere di turno pretendendo dallo stesso che si faccia in quattro: gli orari vanno rispettati. In particolare, le pause da videoterminalista, previste dalla normativa, vanno rispettate, così come gli orari delle pause pranzo. Richiamiamo l'attenzione dell'azienda sugli effetti collaterali, anzi danni collaterali, che si verificano a seguito degli accorpamenti di filiali, chiedendo che vi si ponga riparo al fine di evitare forte delusione nei tanti colleghi coinvolti. Ci riferiamo sia ai dati delle filiali post-accorpamento, che andrebbero analizzati meglio in ottica di PVR, e sia ai percorsi professionali di molti colleghi, in particolare gestori privati, che inconsapevolmente vedono ridursi, in alcuni casi, la complessità dei loro portafogli con interruzione del periodo necessario al consolidamento del grado o trattamento economico al livello superiore, secondo quanto previsto dagli attuali accordi in materia.

Chiediamo un rinnovato impegno nel supportare e facilitare le richieste di trasferimento. Sulla **formazione flessibile**, i dati fornitici dall'azienda parlano di un numero di fruitori al 22 ottobre che rappresenta circa il 39% dei colleghi in organico con circa 2,71 giorni medi fruiti. Abbiamo chiesto ai rappresentanti del Personale, vista l'importanza della formazione in un contesto di grandi cambiamenti, l'impegno di sensibilizzare tutti i direttori affinché questi numeri, ancora molto insoddisfacenti, possano migliorare. Abbiamo ricevuto impegno in tal senso. Monitoreremo.

Chiediamo più attenzione alla **logistica** in cui operano i colleghi che hanno rapporti con i clienti. In molte filiali, gli spazi fisici non consentono di operare nel rispetto della privacy. I gestori al riguardo spesso ci chiedono perché, oltre alle varie iniziative commerciali, i rappresentanti aziendali non si focalizzano nel garantire loro adeguate condizioni logistiche per parlare con i clienti anche della tanto decantata "tutela"?

A tal proposito, riteniamo criticabile che sia ancora inagibile la filiale di Serracapriola, i cui lavori di ripristino, a quasi due mesi dall'attacco al bancomat, non sono ancora iniziati né

sono noti i relativi tempi di esecuzione. Questa situazione pone i colleghi in una posizione di svantaggio, sia ambientale che commerciale.

Abbiamo, per l'ennesima volta, rinnovato la richiesta di nuovi hub aziendali, ancora troppo pochi e poco diffusi nei nostri territori.

### **Global Advisor**

Stanno diventando sempre di più nelle nostre filiali. Gli unici volti giovani neoassunti. Dobbiamo metterli in condizione di trovarsi bene cercando di andare incontro alle loro legittime richieste, anche per ridurre il più possibile il tasso di abbandono, che interessa sia gli stagisti che i già Global. Tra le richieste, segnaliamo l'esigenza ad avere spazi dedicati dove poter svolgere anche la propria attività come partita Iva. Al riguardo chiediamo all'azienda, anche da questo nostro livello regionale, che possa fare un ragionamento su quei locali di proprietà che sono da anni invenduti sulle nostre piazze e di fatto abbandonati, non bastando la pur apprezzabile fornitura di arredi usati. Ci viene chiesta maggiore attenzione nella gestione delle liste, per la creazione dei portafogli (B), che mostrano spesso poche posizioni realmente da valorizzare. Visti i numeri dei Global in essere e in arrivo, chiediamo anche un affiancamento/assistente per il Capo Area Global, onde gestire in modo sempre tempestivo le richieste di portafogliazione e comunque avere ausilio nell'operatività quotidiana divenuta molto importante in termini logistici e numerici.

### **FILIALI DIGITALI**

Con l'avvento della riorganizzazione della Filiale Digitale, e a seguito della chiusura della Filiali Digitali Remote, abbiamo chiesto massima attenzione ai Gestori del Personale, sia di Filiale Digitale che di rete, sulla ricollocazione dei gestori, al fine di favorire le loro peculiarità professionali e allo stesso tempo garantire, per i gestori che hanno optato per il passaggio alla filiale fisica, la prossimità al domicilio.

Abbiamo portato all'attenzione dell'azienda uno stato d'animo di disorientamento e oppressione, in merito a quelli che sono gli obiettivi di Filiale Digitale, dal momento che ad oggi pare che tutto sia prioritario: INS, Volumetrico, commerciale, durata media della chiamata e first call resolution. Tutti obiettivi che spesso vanno in contrasto tra loro, ad esempio non sempre, nella stessa chiamata, è facile conciliare in poco tempo l'assistenza e relativa risoluzione, con la consulenza. Il Gestore del Personale ha specificato che attualmente in Filiale Digitale gli unici obiettivi richiesti sono INS e Volumetrico.

Seppure in Filiale Digitale vengono favorevolmente concessi i giorni di Formazione Flessibile, abbiamo evidenziato che le 8 giornate non sono sufficienti per la mole di corsi costantemente caricati nella procedura. Tali giornate potrebbero essere sufficienti solo per i corsi CONSOB e IVASS. Abbiamo, pertanto, chiesto di pianificare anche nell'orario lavorativo alcune ore in modo da poter fruire efficacemente dei corsi.

Abbiamo chiesto il numero di gestori in percorso rispetto al recente Accordo ruoli di Filiale Digitale. Dalle nostre evidenze, risultano davvero pochi i destinatari di tale indennità di ruolo. Per il distacco di Foggia, abbiamo manifestato che, dopo l'abilitazione come hub e l'attivazione dei turni, i colleghi al momento riescono a lavorare in presenza solo fino al T4, perché già il T5 e il T6 è precluso e sono costretti di fatto a svolgerli sempre e solo in smart. Questo con forte assorbimento del relativo plafond e rendendo di fatto in parte vana la volontarietà dello smart, per non sottacere la penalizzazione sul fronte del buono pasto. Abbiamo quindi chiesto di rendere possibile almeno i turni T5 e T6 ovvero, ove non si riuscisse, di ritornare provvisoriamente al Turno Giornata. Del resto l'hub, al momento, non

funziona nel senso che i posti non sono ancora prenotabili. L'azienda ha risposto che non è l'hub che impedisce i turni in presenza (come il T5 e T6), né il vincolo è rappresentato dagli orari del palazzo ospitante.

Andando su turni più estesi, come t5/ t6, ci si potrebbe trovare nella situazione di non avere garantita la compresenza di almeno due colleghi del distaccamento. In tal caso il turno, sebbene il palazzo consenta di rimanere per orari più estesi, va svolto in smart.

La nostra richiesta all'azienda è stata, quindi, di venire incontro alle esigenze dei colleghi organizzando i turni in modo da favorire questa compresenza, finora non avvenuta. L'azienda ha raccolto questa nostra richiesta di maggior attenzione, evidenziando che man mano che verrà popolato il distaccamento aumenteranno comunque anche le coerenze nei turni. Abbiamo anche chiesto di non aspettare il popolamento della struttura per allestire le postazioni finora carenti di allestimento. Questo anche per consentirne un uso come hub per altri colleghi di filiale digitale, non componenti del distaccamento stesso. Anche su questo l'azienda ha preso nota, evidenziando la necessità di una richiesta in tal senso da parte del direttore competente.

***Il successo commerciale non si costruisce sulla paura, ma sulla professionalità e sulla motivazione delle persone.***

***Solo un clima sano e rispettoso può portare a risultati sostenibili nel tempo, per l'azienda e per Lavoratrici e Lavoratori.***

***Continueremo a vigilare e intervenire ogni volta che si supereranno i limiti del rispetto e della dignità lavorativa!***

Bari, 2 dicembre 2025

COORDINATORI TERRITORIALI GRUPPO INTESA SANPAOLO

AREA PUGLIA NORD MOLISE – AREA PUGLIA SUD BASILICATA