



GRUPPO INTESA SANPAOLO

COMUNICAZIONE AGLI ISCRITTI: INCONTRO TRIMESTRALE AREA CAMPANIA

Il 24 giugno si è tenuto a Napoli il consueto appuntamento trimestrale dell'Area Campania tra delegazione aziendale e le organizzazioni sindacali. Durante l'incontro, la FABI ha denunciato un peggioramento del clima aziendale e una rassegnazione riscontrata tra i colleghi del nostro territorio. Elementi negativi che sono determinati, a nostro avviso, dai seguenti fattori:

- **Gestione delle Risorse Umane**

Riscontriamo, su una parte del territorio dell'Area, tensioni generate dall'approccio comunicativo del gestore RU. Spesso siamo costretti a intervenire per "disinnescare" tensioni e malumori generati nei colleghi quando, anche per una banale comunicazione di servizio, toni e stile usati non sono rispondenti a un corretto approccio di gestione delle risorse.

Basti pensare, per esempio, a quanto accaduto con i colloqui per il passaggio di alcuni dipendenti alla Filiale Digitale, dove le parole del gestore RU non hanno sortito altro effetto se non che creare diffidenza e rifiuto: in tutte quei casi si è reso necessario un nostro intervento, nel benessere del collega, per chiarire dubbi e spiegare le prospettive professionali future, con il risultato di ottenere piena disponibilità della risorsa al passaggio alla FD. Non siamo quindi disposti a essere tolleranti verso atteggiamenti superficiali e approcci mediocri da aziendalismo, per tale motivo abbiamo chiesto di attuare subito i correttivi necessari ripristinare un livello accettabile di relazioni sindacali;

- **Attribuzione degli obiettivi commerciali e carichi di lavoro**

Tra chiusura delle filiali ed esodi, come avevamo prospettato in tutti gli incontri precedenti, la coperta si è ulteriormente accorciata, lasciando le filiali sguarnite in ruoli chiave, con problemi nel fronteggiare il quotidiano e difficoltà nel garantire anche la normale amministrazione, come il carico degli ATM o il servizio di cassa. Se da una parte l'Azienda ammette un problema di carenza degli organici, dall'altra però non fa nulla per venire incontro alle persone impegnate in prima linea, come per esempio con l'attribuzione di obiettivi commerciali più sostenibili, invece della

modalità attuale che sembra essere legata solo a un criterio di crescita esponenziale (es.: prima hai fatto il 110%, adesso devi fare il 130%), con il risultato che questi ritmi serrati di lavoro espongono i colleghi a rischi operativi ed eventuali problemi disciplinari;

- **Exclusive e problemi organizzativi**

Raccogliamo sempre più spesso il malessere diffuso tra i colleghi dell'Exclusive sui nostri territori, così come il desiderio di uscire dal ruolo, e questo a causa di richieste di risultati sempre più pressanti e di percorsi di carriera non soddisfacenti.

Situazione aggravata, ulteriormente, dall'atteggiamento di alcuni direttori di filiale, che lungi dall'essere un esempio di leadership, assumono il ruolo di "padrone delle ferriere" aggravando maggiormente il peso di giornate lavorative già di per sé stressanti. Abbiamo segnalato all'Azienda gli episodi incresciosi e l'abbiamo invitata a prendere le giuste valutazioni per ripristinare condizioni di lavoro ottimali;

- **Global Advisor e stagisti**

I Global Advisor continuano a operare in assenza di adeguata attenzione da parte dell'Azienda o di strumenti funzionali all'attività svolta. Sebbene siano in corso trattative con l'azienda per la definizione di aspetti relativi a tale figura professionale, chiediamo una maggiore attenzione per i GA, magari anche con la creazione di HUB da usare per incontrare i clienti, sfruttando così alcuni locali aziendali (anche ex UBI) che versano in uno stato di semi abbandono. Per quanto riguarda gli stagisti, invece, chiediamo che non siano abbandonati a loro stessi, come accade troppo spesso in certe realtà, dove la figura del tutor esiste solo sulla carta, perché ai colleghi sembrerebbe addirittura essere negata la possibilità di fare affiancamento, relegandoli nelle sale di coworking a studiare per l'esame di abilitazione;

- **Controlli**

Prendiamo atto di un accentramento della procedura relativa alla mole dei controlli da smarcare nell'attività lavorativa di filiale, ma molto resta ancora da fare per snellire il lavoro burocratico che appesantisce le scrivanie dei direttori, soprattutto nelle filiali grandi e complesse, e per le quali chiediamo ulteriori interventi di efficientamento delle procedure;

- **Post-vendita polizze assicurative**

Se il collocamento dei prodotti di Tutela resta uno delle priorità commerciali di questa Banca, allora è necessario approntare i giusti correttivi per quanto riguarda tutta la gestione del post vendita, con particolare attenzione ai sinistri, perché le procedure attualmente a disposizione della clientela non sono soddisfacenti, non funzionano correttamente, e prevedono la costante e continua assistenza da parte dei

gestori, sottraendo a quest'ultimi il tempo da dedicare ad altre attività lavorative. Se Intesa Sanpaolo ambisce a essere un concorrente diretto delle grandi compagnie assicurative, allora deve prevedere la creazione di un sistema efficiente d'assistenza alla clientela per la gestione delle polizze;

- **Anmodernamento filiali**

Abbiamo segnalato al responsabile della struttura preposta alla gestione degli immobili che alcune filiali necessitano di lavori di ammodernamento poiché assolutamente non degne dell'insegna affissa all'ingresso dei locali. In tale sede, ci è stato comunicato che prossimamente si avvieranno "cantieri" di manodopera, che riguarderanno alcune filiali importanti del ns territorio, come per esempio Battipaglia.

I dati presentati dall'Azienda durante l'incontro mostrano ancora una volta i risultati positivi raggiunti dai colleghi che permettono alla nostra Direzione Regionale di distinguersi, ma quanto pesa il conseguimento di questi obiettivi sulle spalle dei colleghi, alla luce di tutte queste problematiche in essere? Il rischio che un clima aziendale pessimo possa avere effetti sulla salute delle lavoratrici e dei lavoratori è alto e pertanto invitiamo l'Azienda a lasciar perdere slogan e retorica e ad assumersi le sue responsabilità, mettendo subito in atto tutte le soluzioni necessarie per ripristinare condizioni di normalità che soddisfino il fabbisogno organizzativo dei dipendenti.

Salerno, 02/07/2025

FABI GRUPPO INTESA SANPAOLO
Area Campania
I coordinatori