



DIFETTI DI COMUNICAZIONE TRA EMITTENTE E RICEVENTE

Mercoledì 25 giugno si è svolta la trimestrale dell'Area Verona alla presenza delle Relazioni Industriali, dei Responsabili del Personale di DR e di Area, del Direttore Commerciale Retail, in collegamento con Filiale Digitale e Filiale Agribusiness.

COMUNICAZIONE: PAROLA SCONOSCIUTA

I dati illustrati dalla Direttrice Commerciale hanno evidenziato che il 2025 è partito sotto i migliori auspici, nonostante il contesto socio-politico complicato. I tre territori commerciali sono in linea con gli obiettivi di budget, **merito dell'impegno dei colleghi. E allora i ringraziamenti dove sono?**

È possibile che alle persone in filiale arrivino molto raramente i riconoscimenti da parte dei responsabili – Direttori di Area e Direttori Commerciali - mentre **in modo continuo e assillante solo richieste di raggiungere i risultati!**

Le parole sono in totale contrasto con le **pressioni commerciali, che altro non ottengono se non un senso di inadeguatezza!**

Dov'è allora quell'azienda tanto sbandierata attenta alle persone e al benessere lavorativo? Spesso non ve n'è traccia alcuna...solo belle parole nell'aria...

L'ansia da risultato per qualcuno che ha paura di perdere il proprio ruolo, anche in considerazione che è l'ultimo anno del piano industriale, viene trasmessa in ogni occasione. Attenzione però a rispettare SEMPRE le regole e la normativa vigente, onde evitare provvedimenti disciplinari.

Ricordiamo a tutti che ricevere un provvedimento disciplinare può comportare anche la perdita del PVR e del Lecoip!

Ribadiamo che l'agenda è uno strumento di lavoro per il collega, non uno strumento di controllo, come qualcuno pensa ancora!

FILIALI IN SOFFERENZA: SEMPRE IN CARENZA DI ORGANICO

Anche nelle filiali la coperta è sempre più corta, le uscite per esodo e pensionamento non sono state sostituite, nonostante le chiusure. **Le filiali sono sempre più in sofferenza:** vanno implementati gli organici e ad oggi gli unici ingressi sono Global.

Come è possibile essere addirittura arrivati a richiedere una collaborazione tra filiali limitrofe, a detta aziendale in un'ottica di sostegno dell'operatività, condividendo i piani ferie tra diverse filiali, per coprire le aperture delle casse!

Il problema è che manca spesso il personale minimo per mantenere aperte le filiali almeno con due persone per tutto il giorno e questo è inammissibile!

CORALITA': LA FANTASIA DEI CAPI

Chi l'ha detto che chi lavora in banca non ha fantasia? I nostri capi ne hanno molta, **in particolare sul significato del nuovo KPI "Coralità gestore" previsto dalla "Scorecard Quota B" (ex sistema eccellenza tutela).**

Ribadiamo che il termine **"coralità"** rimanda al lavoro di squadra, alla collaborazione tra colleghi, all'armonia tra le persone.

È incomprensibile come all'interno di un sistema incentivante basato su budget di Filiale (e non individuale), **tale termine sia stato ridotto ad un obiettivo individuale di vendita di almeno una polizza al mese, si è trasformato nel**



controllo dei numeri legati alla singola matricola, come se lavorassimo a cottimo! La competizione non è più solo tra filiali, ma anche tra gestori della stessa filiale, per far sottoscrivere prodotti alla clientela: è inaccettabile e rischia di provocare danni su ogni fronte! Bisogna ritornare ad un clima di valorizzazione del gruppo e serenità il prima possibile.

FORMAZIONE: NECESSARIA!

Siamo dovuti tornare ancora una volta sul tema della formazione, ribadendo che **va sempre fruita in orario di lavoro, è parte integrante del nostro lavoro** per essere sempre aggiornati. **Il diritto a svolgere 8 giornate di formazione flessibile va sempre esercitato, con la programmazione di tutte le giornate a disposizione nel corso dell'anno. La formazione non è un giorno di ferie, è lavoro, prendiamo il tempo necessario e anche previsto dall'azienda per poterne fruire in modo adeguato!**

BANCONOTE SOSPETTE DI FALSITA'

Ancora diversi provvedimenti disciplinari collegati a banconote sospette di falsità L2, L3, logori e mancato verbale SIMEC. Molto spesso il problema è il malfunzionamento delle macchine in dotazione in filiale. **Urgente l'immediata sistemazione per permettere di lavorare con serenità!**

Si investe in tecnologia e IA, ma non in attrezzature in filiale, lasciando i colleghi in balia di circostanze che sfociano in provvedimenti disciplinari e relative conseguenze, nonché ad interventi di Banca d'Italia in tema di antiriciclaggio. Evidenziamo inoltre che i colloqui con l'Audit spesso si trasformano in un'inquisizione: ognuno si limiti a fare il proprio lavoro, perché la dignità delle persone viene prima di ogni cosa!

4x9, HUB, PRIVACY

La formula **4x9** è molto gradita ai colleghi, pertanto anche in questa sede ci auspichiamo di poter vedere aumentato il numero di filiali nel veronese, in un'ottica di miglioramento dell'equilibrio vita/lavoro. Chiediamo ancora una volta più postazioni **HUB** su Verona, sono tanti i colleghi che gravitano su altre province che ne sono sempre alla ricerca e le prenotazioni sono spesso complicate da ottenere.

Abbiamo richiesto un rafforzamento dell'accoglienza nelle filiali new concept in particolare di Verona Corso Milano, Legnago e Bussolengo, dove gli spazi anche in tema privacy sono molto ridotti. Anche a tal scopo va incentivato il lavoro flessibile, la corretta prenotazione delle scrivanie e tutti gli strumenti digitali con cui incontrare a distanza i clienti.

FILIALE DIGITALE

Collegati a distanza con Filiale Digitale abbiamo nuovamente auspicato l'apertura di **una sala autonoma a Verona**. Le tempistiche non sono ancora note, ma speriamo in una realizzazione a breve. Nel frattempo si lavora in largo Perlar per poter dedicare altri spazi a FD e ci auguriamo che i colleghi di Verona in carico ancora fuori provincia possano rientrare grazie a questi nuovi ampliamenti.

Ribadita la necessità del doppio schermo ovunque, che non sia quello del portatile. Abbiamo segnalato maggior attenzione nella valutazione delle tempistiche e delle percentuali delle telefonate, senza che questo sia percepito come forma di controllo.



Le candidature dei colleghi per FD sono in aumento e ci auguriamo che chi si è proposto sia ingaggiato in tempi brevi.

Abbiamo chiesto di dare maggiore informazione e visibilità all'attività dei colleghi di FD, che possono fissare appuntamenti per conto dei clienti direttamente in agenda dei colleghi di filiale fisica e soprattutto abbiamo suggerito che vengano presi due slot da mezz'ora al posto di uno solo per appuntamenti più corposi, come ad esempio quelli per i mutui, come pure che gli appuntamenti siano sempre fissati per i profili corretti di clientela con i relativi gestori di riferimento (aziende e/o privati).

Infine sarebbe auspicabile che la zona lago di Garda fosse un territorio valutabile per ulteriori distaccamenti, che favorirebbero anche i colleghi del Trentino Alto Adige, dove FD non è presente.

AGRIBUSINESS

In collegamento a distanza, le O.O.S.S. si dichiarano soddisfatte di aver ottenuto il coordinatore per la filiale di Verona, dopo le insistenti richieste, così come dell'arrivo del nuovo gestore base full time. Sottolineiamo che recenti **colloqui** tra il Personale e le funzioni commerciali e alcuni gestori, in realtà sono sembrati più incontri **inquisitori** che colloqui informali, come ha dichiarato l'azienda.

Abbiamo fatto presente inoltre la **mancanza di auto aziendali** per poter recarsi dai clienti, che faticano a recarsi in filiale e sono dislocati in un ampio territorio. Su Bussolengo manca del tutto l'auto, ci sono tre gestori e sarebbe opportuno averne una in dotazione: è difficile lavorare con un'auto in condivisione con sede altrove.

Il team di Bussolengo peraltro non sa quale sarà la sua sorte futura, vista la chiusura già prevista ad ottobre del distaccamento imprese con il quale condivide lo stabile. Sarebbe opportuno far sapere ai colleghi che vi lavorano informazioni in tal senso.

PART-TIME, TRASFERIMENTI

La Banca ci informa che non ci sono richieste di part-time in lista d'attesa, 48 le richieste accordate da inizio anno, di cui una parte sono rinnovi con stesso orario e una parte con modifiche, 3 nuove concessioni e 5 rientri full time per esodo.

Le richieste di trasferimento in sospenso sono 5, di cui 2 inserite da più di tre anni per le quali ci auspichiamo una risoluzione a breve.

GLOBAL ADVISOR

Richiediamo una maggior attenzione per i Global Advisor, soprattutto rispetto a quelli assegnati alle filiali retail, dove riscontriamo maggior criticità nella gestione.

I colleghi non vanno lasciati soli, visto che qualcuno se n'è già andato altrove: non è ammissibile che Intesa li formi così bene per poi lasciarli andare dove offrono maggior stabilità e sostegno.

Attualmente abbiamo 8 stagisti nel veronese, speriamo siano tutti confermati e accompagnati nel loro percorso lavorativo in azienda in modo adeguato.

Verona, 8 luglio 2025

COORDINATORI TERRITORIALI e RRSSAA VERONA
FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA UNISIN