



Coordinamenti territoriali RSA Intesa Sanpaolo - Firenze Prato e Toscana Sud

## INCONTRO TRIMESTRALE CONDIVISIONE CORALE

Nella giornata del 18 luglio si è svolto l'incontro **trimestrale per le aree Firenze Prato e Toscana Sud**, alla presenza di: Responsabile del personale Simone Bonuccelli, Direttore Commerciale Retail Andrea Prandini, Relazioni Industriali, Gestori del Personale di DR, Filiale Digitale e, in collegamento da remoto, la Responsabile del Polo Immobiliare.

Il Direttore Prandini è stato il primo ad intervenire con dichiarazioni di grande soddisfazione:

**< I tre territori commerciali sono in linea con gli obiettivi di budget!**

**L'impegno delle colleghe e dei colleghi è STRAORDINARIO! Un lavoro quotidiano costante ed efficace. Sono molto riconoscente alle MIE PERSONE! >**

Dopo queste parole, abbiamo ritenuto doveroso, come **OO.SS.**, sollevare il **tema della Coralità** (relativa al PVR 2025 – Quota B), segnalando come in molte realtà sia stata fornita un'**interpretazione distorta** di questo KPI, trasformandolo in uno strumento di pressione commerciale individuale e di competizione tra colleghi e chi nel mese non ha "prodotto il pezzo" è portato a sentirsi inadeguato.

Abbiamo chiesto all'Azienda se questa lettura fosse frutto di una regia oppure lasciata all'interpretazione personale. La risposta è stata molto chiara e univoca: **né la funzione commerciale né le relazioni industriali la riconoscono, anzi** – citiamo le parole di Bonuccelli e Prandini – **la coralità è un tema sensibile per il 2025 e l'obiettivo è valorizzare solidarietà, collaborazione e socialità tra i colleghi senza finalità di risultato individuale. Un collega aiuta l'altro, in una logica di condivisione, e il KPI guarda al lavoro complessivo della squadra.**

Parole importanti, che accogliamo con favore e che **abbiamo chiesto vengano comunicate in modo chiaro e inequivocabile a tutta la rete** dove i colleghi non ce la fanno più.

**ALTRO CHE CORALITÀ e COLLABORAZIONE!!!!**

### CARENZA DI ORGANICO

Passiamo poi all'annoso tema dell'organico e denunciemo l'**insostenibile situazione delle filiali**, sempre sottodimensionate dove la situazione è resa ancora più grave dai ritardi negli accorpamenti e le quotidiane difficoltà procedurali che allungano la durata degli appuntamenti (pregiudicando anche la conclusione delle operazioni con la clientela).

I carichi di lavoro sono schiacciati, l'emergenza da gestire è diventata l'ordinarietà e tocca imparare nuovi mestieri per tappare le falle. Gestori Retail costretti ad improvvisarsi cassieri e adoperarsi nella gestione degli MTA (senza avere avuto la necessaria o sufficiente formazione) e altri che gestiscono clienti di portafogli scoperti o clienti assegnati al Portafoglio Monte in capo al Direttore... e poi, nonostante 8 appuntamenti al giorno, non si raggiunge l'obiettivo del servizio alla clientela perdendo magari il treno del percorso professionale.

**PERCHÉ' RICORDIAMOCI!!! per il resoconto del "servizio alla clientela", valgono solo i clienti del proprio portafoglio, non quelli del collega assente e nemmeno quelli presenti nel portafoglio in MONTE in capo al Direttore.**

In merito ai Direttori di Filiale ... vogliono forse vedere quanto resistono ?

Ogni giorno controllano le presenze, colleghi in filiale, colleghi in smart, gli assenti, verificano che i colleghi global siano presenti nei 2 giorni autorizzati ma che non ci siano negli altri 3... evadono decine di email quotidiane su Antiriciclaggio, Pulse... rispondono alle telefonate o alle email dei clienti inseriti nel portafoglio Monte non gestito (nelle filiali più grandi un potenziale di oltre 10.000 clienti!!! che nell'App hanno il loro cellulare)...stipulano mutui, incontrano clienti...e poi capita che ne sbagliano una o la dimenticano e..ops!!!.. scattano i provvedimenti o quantomeno una serie di "Avresti dovuto fare, sapere, controllare"....che aumenta solo la frustrazione e la sensazione di abbandono!!!



## Coordinamenti territoriali RSA Intesa Sanpaolo - Firenze Prato e Toscana Sud

Tornando all'organico... nonostante l'Azienda stessa ammetta la presenza di problematiche diffuse nella rete ... **la soluzione aziendale alla carenza di gestori base non c'è** (i cassieri andranno a scomparire...ma noi chiediamo un intervento a supporto finché il servizio sarà da garantire alla clientela), mentre la soluzione alla mancanza di gestori aziende, alla presenza di portafogli scoperti e alla complicata gestione dei grandi portafogli in Monte sarebbero i **GLOBAL Advisor!**

**Sappiamo bene che vanno studiate altre soluzioni, e che queste nuove figure professionali non possono coprire tutte le complesse lavorazioni e attività che ci sono un'azienda come la nostra.**

### **MUTUI: ritardi, cause e soluzioni strutturali**

Si è poi affrontato il tema dei **mutui in arretrato e dei ritardi nelle risposte alle filiali**. Il problema di fondo resta la carenza di personale dedicato, una **"coperta corta"** che non si risolve con task force composte da deliberanti o revisori: ampliando il numero degli istruttori, infatti, si finisce per impoverire altre funzioni essenziali, creando squilibri interni.

**Abbiamo ribadito la necessità di nuove assunzioni di personale**, visti gli ottimi risultati raggiunti dalla nostra Direzione Commerciale, che continua a registrare una crescita costante dei volumi.

### **FORMAZIONE E LAVORO FLESSIBILE**

Siamo dovuti tornare ancora una volta sul **tema della formazione**, ribadendo che **va sempre fruita in orario di lavoro**. 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**, così come lo è il lavoro flessibile, strumento su cui anche l'azienda ammette un mancato utilizzo in molte filiali, per cui si impegna a fare ancora cultura su quei direttori che nutrono sfiducia sullo strumento.

### **HUB, PRIVACY, ECC**

Abbiamo chiesto nuovamente la **creazione di nuove postazioni HUB**, sollevando nel contempo il problema di **mancanza di privacy in molte filiali**, a causa della disposizione delle postazioni di lavoro, chiedendo sopralluoghi in alcune realtà evidenziate.

Al polo immobiliare abbiamo sollecitato la risoluzione delle **problematiche di climatizzazione**, specialmente ad Arezzo Calamandrei, dove è necessaria attenzione particolare alla criticità in merito agli accessi alla struttura.

Ancora non sono stati forniti dettagli e tempistiche definite in merito agli **spostamenti di uffici che interesseranno il palazzo direzionale di Novoli**, ma La Banca garantisce che l'informativa arriverà con congruo anticipo, appena i progetti saranno ultimati.

Abbiamo **nuovamente richiesto la consegna dei dispositivi antimalore** ai colleghi dei distaccamenti o delle filiali Digitali per consentire una migliore organizzazione dei turni.

Per quanto riguarda le regole di **utilizzo dei parcheggi negli stabili centrali**, l'Azienda ci ha riferito che le nuove disposizioni saranno operative in concomitanza con l'avvio del Next Way of Working previsto per ciascun palazzo di appartenenza.

Chiediamo di passare **DALLA CONDIVISIONE CORALE ALLA SOLUZIONE CORALE** dei problemi evidenziati.

**I COORDINAMENTI RR.SS.AA. ISP  
Firenze Prato e Toscana Sud**

Firenze 18 luglio 2025