LUCI E OMBRE
OPPURE
OMBRE E LUCI?

Il 13 maggio 2025 si è svolto in presenza a Venezia l'incontro trimestrale di Direzione Regionale Veneto Est e Friuli Venezia Giulia, presenti la struttura relazioni industriali, la direttrice regionale, i direttori commerciali Imprese, Retail, Exclusive, la struttura CTPAR e il responsabile immobili con interventi in collegamento dei direttori e responsabili del personale delle direzioni Impact, Agribusiness e Filiale Digitale.

La direttrice regionale ha come di consueto iniziato con una panoramica sull'anno appena concluso e l'illustrazione dell'andamento e dei progetti per l'anno in corso con le successive integrazioni dei direttori commerciali.

I risultati del 2024 sono stati molto buoni con raggiungimento del budget da parte di quasi tutte le filiali retail e di tutte quelle exclusive; per contro solo alcune filiali imprese hanno raggiunto i budget, causa la situazione di mercato e l'andamento dei tassi. I comparti imprese ed aziende retail stanno andando molto meglio quest'anno, con erogazioni molto superiori rispetto al precedente, ma con una grande competizione tra banche e necessità di essere veloci e proattivi con la clientela e la necessità di migliorare l'indice NPS.
Per le imprese si pensa che un aiuto verrà dalla digitalizzazione mentre per le aziende retail dalla sinergia con la app e la filiale digitale.

Ci sono state illustrate le varie iniziative messe in campo per i colleghi dei diversi territori commerciali, quali percorsi formativi e di condivisione delle esperienze (gemellaggi tra filiali, incontri dedicati ai gestori base, ecc).
Dopo il piano #IOSONOESG nel 2025 è partito il nuovo #IOSONORELAZIONE, al cui centro c'è il valore della Squadra che, ci è stato illustrato, deve essere "unita forte e generosa".
Ci è stato sottolineato che il nuovo piano #Iosonorelazione va interpretato con il PRENDERSI A CUORE il lavoro, i clienti e i colleghi, e che il cambiamento va gestito, utilizzando i 5 valori dell'albero ESG: DIALOGO, PRESENZA, CURA, PROATTIVITA', PROGRAMMAZIONE.

Il tavolo sindacale tutto ha evidenziato come il bel racconto da parte aziendale, sicuramente interessante e scintillante, si scontra con la dura realtà quotidiana e gli stessi valori richiesti ai colleghi di non vengono messi in pratica dalla banca nei loro confronti.
Apprezziamo lo sforzo, ma abbiamo fatto notare come la squadra si sia nel tempo via via indebolita per la progressiva riduzione del personale a causa di dimissioni volontarie esodi e pensionamenti, e non ci sia stato un adeguato numero di assunzioni. Il fenomeno è evidente su tutta la rete, ed è di particolare gravità nel mondo imprese ed in alcuni territori, con una riduzione del personale in pochi anni di oltre il 30%.

Le filiali non riescono più a garantire un presidio corretto della clientela, con ripercussioni anche su nps: a nulla servono i “valori” di #Iosonorelazione se non ci sono le persone per metterli in atto.
A questi valori abbiamo contrapposto i nostri, che abbiamo ribadito da anni in tutti gli incontri con l'azienda: **organici, carichi di lavoro, benessere salute e sicurezza, rispetto della normativa e delle regole**.

I problemi sono sempre gli stessi ma con progressivo aggravamento:
la continua riduzione degli ORGANICI causa una cronica mancanza di persone in rete e negli uffici, con pesanti ripercussioni su CARICHI E RITMI DI LAVORO che ricadono su pochi colleghi con una età media sempre più elevata, con impatto sul BENESSERE degli stessi e quindi sulla loro SALUTE E SICUREZZA e con la pericolosa inosservanza di NORMATIVE E REGOLE.

Ci dicono che l’importante è la RELAZIONE da cui poi arriveranno i risultati, e non i NUMERI che invece sono l'ossessione quotidiana dei colleghi, che pressati dall’URGENZA di centrare gli obiettivi possono essere indotti ad imboccare pericolose scorciatoie.

Per PRENDERSI A CUORE la relazione con i clienti servono persone e tempo per esempio per rispondere al telefono, andare in visita dai clienti, dare delle risposte in tempi accettabili, lavorare bene ed in serenità.

Ma la nostra azienda PRENDE A CUORE I COLLEGHI?

A cominciare dalle basi, come per esempio la pulizia dei locali, il numero e lo stato dei servizi igienici, GLI ARCHIVI pericolosi ed inaccessibili, passando per il sotto organico che ormai è diventato la normalità ed arrivando alla mancanza di rispetto da parte di qualche responsabile (anch’egli vittima della pressione probabilmente), ci sembra che la narrazione aziendale così luminosa venga oscurata da troppe ombre e troppi problemi sottaciuti ed ignorati.

Venezia, 05 giugno 2025

I Coordinatori Territoriali e le Rappresentanze Sindacali Aziendali
IntesaSanpaolo - Direzione Regionale Veneto Est e Friuli Venezia Giulia
Fabi First-Cisl Fisac-Cgil Uilca-Uil Unisin Falcri-Silcea-Sinfub