



## GRUPPO INTESA SANPAOLO PUGLIA

### TRIMESTRALE AREA PUGLIA

In data 11 giugno si è tenuto a Bari l'incontro trimestrale fra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali. La delegazione aziendale era rappresentata da: Nicola Reda e Gaetano Capogreco dell'Ufficio Relazioni Industriali; Antonella Mancini, Responsabile del Personale e Assistenza Rete Direzione Regionale; Savino Noviello, Responsabile Coordinamento Personale e Assistenza Rete Puglia e Banca Apulia coadiuvato da Sebastiano Cataldo; Michele Carafa della Direzione Banca Apulia; Roberto Spada dell'uff. Sviluppo e Sicurezza Fisica. In rappresentanza delle Funzioni Commerciali era presente Mauro Farina Valaori, Direttore Commerciale Retail.

In via preliminare ci è stato rappresentato l'andamento commerciale della Direzione Regionale e dell'Area Puglia. In via generale la Direzione Regionale cresce ma non in linea con il budget, da marzo in poi si registra una lieve flessione, soffrono il risparmio gestito ed i prodotti di tutela, meglio le erogazioni ma anche queste non in linea con il budget. Più in particolare per la Puglia, il **Territorio Imprese** vanta buoni risultati sui finanziamenti MLT e sull'estero, ma in linea generale è al di sotto delle previsioni di budget pur registrando un andamento migliore rispetto al dato medio dei Territori Imprese della Banca dei Territori. Il **Territorio Personal** è teso al miglioramento della Consulenza evoluta. L'applicazione del "metodo" è in costante miglioramento. Il MINT lordo è in crescita rispetto al 2017 ma in ogni caso al di sotto del budget programmato. Buoni i risultati su mutui e prestiti ma in flessione rispetto allo stesso periodo del 2017. Da segnalare che il costante miglioramento dell'asset/mix della clientela (protezione + rendimento) pone la Puglia al di sopra della media raggiunta in Banca dei Territori. Il **Territorio Retail** soffre particolarmente sul Risparmio Gestito ma vanta buoni risultati su prestiti e mutui.

Sono stati successivamente forniti alcuni dati con fotografia al 31/3/2018:

#### EVENTI CRIMINOSI

Nell'arco dell'anno in corso non si è verificata nessuna rapina. Allarmate è invece il dato relativo agli attacchi ai danni degli ATM, ben 7 sino al 31/3 (contro 4 nello stesso periodo del 2017), che conferisce alla Puglia il triste primato all'interno del Gruppo. Il dato positivo è che dei 7 attacchi ne sono andati a buon fine solo 4, ciò dimostra che le misure difensive in corso di adozione (security mask – ghigliottine interne – gabbie – inchiostriatori ecc.) sono efficaci deterrenti. In merito alla formazione, sono stati erogati corsi in aula a tutti i neo direttori.

#### Valutazione sindacale:

*Nell'accogliere con favore l'andamento positivo dei dati riferiti alle rapine è stata richiesta una maggiore attenzione ed un'eventuale codifica sulle modalità di comportamento da agire in occasione del rientro in filiale successivo all'evento criminoso ai danni del bancomat, in modo che sia sempre garantita l'assoluta sicurezza dei colleghi. Si segnalano infatti alcuni casi in cui i colleghi (spesso chiamati nel corso della notte) vengono invitati dalle Forze dell'Ordine ad accedere all'interno dei locali devastati dallo scoppio in condizioni di sicurezza del tutto precaria.*

#### FORMAZIONE

Le giornate/uomo erogate sono state 231 in aula e 4.148 FAD. Da giugno 2017 è stata avviata la possibilità di effettuare la formazione flessibile da casa.

#### Valutazione sindacale:

*Nel confermare la forte valenza della formazione in aula per alcune materie, abbiamo ribadito come indispensabile un maggiore utilizzo della formazione flessibile che spesso appare "mal digerita" nelle filiali. L'Azienda si è dichiarata non in grado di fornire il dato disaggregato relativo alle ore FAD fruita da casa, ma ha confermato la volontà di incentivarne la fruizione. Ovviamente abbiamo ancora una volta precisato che, ancorché effettuata da casa, la formazione deve essere fruita **in orario di lavoro**, in quanto il rischio concreto è che ne venga "sollecitato" un uso improprio e fuori dalle norme. Su tale aspetto i responsabili aziendali hanno fornito le più ampie assicurazioni.*

#### PART TIME

Su 2.731 dipendenti, i contratti a part time sono 173. Sono state 9 le nuove concessioni ed 8 i rientri a tempo pieno, i rinnovi 41. Rimane una richiesta in attesa di accoglimento.

## MIGRAZIONE BANCA APULIA

L'Azienda, apprezzando la disponibilità ed il senso di responsabilità dei colleghi (fruito ben il 98% dei corsi propedeutici alla migrazione), ha sostenuto che il processo di migrazione è andato bene e che i disagi lamentati dai colleghi e dalle Organizzazioni Sindacali sono del tutto fisiologici. La migrazione effettuata su un "clone" ha determinato disfunzioni procedurali, ma il sostegno durante le 3 settimane fornito dagli affiancatori unito ai "gemellaggi" tra filiali ha consentito di gestire la complicata fase in maniera sicuramente più efficace rispetto a quanto accaduto in occasione della migrazione delle altre Banche venete del Gruppo in data 11/12/2017. E' stato precisato che i budget non sono stati assegnati nel corso della migrazione e saranno attribuiti solo a partire dal mese di giugno.

### **Valutazione sindacale:**

*Abbiamo ribadito come sia completamente diversa la valutazione sindacale. Le notevoli difficoltà operative, ancora oggi presenti, sono visibili in tutta la loro evidenza non solo agli "addetti ai lavori" ma, purtroppo, anche alla clientela. L'apprendere nuove procedure, il cimentarsi in un'organizzazione del lavoro completamente diversa, l'acquisire conoscenze sui nuovi prodotti, l'affrontare mansioni mai esercitate (vedi cassa dopo sole 2/3 giornate di affiancamento) **per di più con il personale ridotto all'osso**, sono situazioni che, ancorché affrontate con impegno, ed in molti casi anche con entusiasmo, hanno determinato e determinano tuttora uno stato di difficoltà, disagio e stress fuori dal comune, nonché notevolissimi rischi operativi. L'affermazione che i budget sono attribuiti solo da giugno, è vera solo dal punto di vista formale. Infatti, incuranti della miriade di problematiche sopra richiamate, i colleghi sono stati compulsati ugualmente alla "vendita" in tutti i modi (bigliettini, telefonate, mail) come se nulla stesse accadendo. Sostenere che i colleghi sono stati sollevati dall'onere degli obiettivi durante la fase di migrazione non risponde all'effettiva realtà dei fatti. Auspichiamo che l'approssimazione con cui si è sino ad oggi affrontato il difficile contesto operativo, lasci spazio per l'imminente futuro ad una pianificazione più efficace di cui un grande Gruppo come Intesa Sanpaolo **deve** essere capace. **Imprescindibile ed urgente è il procedere ad una vera integrazione delle Reti Banco di Napoli e Banca Apulia da attuarsi anche attraverso la necessaria razionalizzazione della rete in modo da favorire un adeguamento ed una migliore distribuzione degli organici, elementi necessari al ripristino di una regolare attività lavorativa nonché di un rapido e virtuoso interscambio di competenze e professionalità.***

## TUTELA LEGALE DIPENDENTI EX VENETE

*L'occasione è stata propizia per rimarcare all'Azienda gli effetti altamente negativi che il mancato rispetto dell'art. 42 del CCNL sta avendo sui colleghi delle ex Banche Venete. La tutela legale, istituto di tutela per noi fondamentale, deve essere assicurato a tutti i lavoratori a prescindere da accordi interni alle aziende...a maggior ragione quando questo sacrosanto diritto viene negato a lavoratori di aziende che NON hanno perso la titolarità giuridica essendo in continuità operativa.*

## SPECIALISTI TUTELA

*Abbiamo segnalato una eccessiva rigidità per l'utilizzo del mezzo di trasporto in caso di attività fuori sede. E' paradossale che una figura professionale destinata a sviluppare uno dei pilastri del Piano Industriale, non sia messa nelle condizioni di lavorare con la sufficiente autonomia ed efficacia. L'Azienda ha precisato che il tema è all'attenzione ed ha specificato che al momento è possibile l'utilizzo dell'auto aziendale possibilmente in sinergia e di concerto con i Direttori di Area.*

## COMPLESSITA' FILIALI

*Abbiamo evidenziato e chiesto chiarimenti in merito allo strano fenomeno che vede l'invarianza dell'indice di complessità su alcune filiali nel corso degli anni. Infatti, per alcune filiali, l'indice, espresso in decimali, è rimasto identico per quattro anni consecutivi nonostante l'algoritmo consideri parametri che inevitabilmente variano di anno in anno (AFI+ impieghi – ricavi medi per cliente – numero clienti "pesati" ecc.). La delegazione aziendale si è riservata di rispondere chiedendo tempo per approfondire il problema. Anche in questo caso la mancata trasparenza nel calcolo di indici da cui dipendono percorsi ed inquadramenti è emerso in tutta la sua evidenza.*

## ORGANICI

*la situazione di grave carenza più volte denunciata è destinata a peggiorare con l'approssimarsi del periodo feriale e con le prossime uscite dei colleghi che hanno aderito all'esodo volontario. Sono state segnalate alcune situazioni di particolare criticità. Richiesta una particolare attenzione per supportare adeguatamente durante l'estate gli sportelli che operano in località turistiche. Da stigmatizzare inoltre le condizioni precarie della filiale di Manfredonia, già trattate nella precedente trimestrale, che nonostante le assicurazioni aziendali, non solo persistono ma si sono addirittura aggravate a fronte di ulteriori uscite non sostituite. Per non parlare della filiale di Lucera 768 che, in presenza di una carenza di organico strutturale, ha enormi difficoltà a "coprire" lo sportello staccato di Roseto Valfortore con due persone. Il problema, oramai endemico, si pone non solo in tema di riuscire a fare le cose richieste, ma soprattutto a farle **"bene e rispettando le regole"**.*

## FILIALE ON LINE DI CAVALLINO

*Abbiamo espresso soddisfazione per lo sviluppo della FOL degli ultimi mesi. Alla luce di questo abbiamo chiesto di riconoscere ai colleghi del Coordinamento Operativo una crescita in linea con quella della sala, considerando il ruolo funzionale al normale svolgimento dell'attività della FOL. Abbiamo altresì richiesto di verificare la posizione dei colleghi che per diversi mesi fanno parte della Task Force e-mail rivolgendo la stessa attività dei colleghi preposti senza il riconoscimento dell'indennità prevista. A seguito della nostra richiesta di aggiornamenti sui trasferimenti e apertura di una nuova FOL in Puglia, l'Azienda non ci ha fornito tempistiche e informazioni in merito. Abbiamo inoltre ribadito l'importanza del principio di volontarietà per l'eventuale richiesta di straordinario nelle giornate festive e semifestive in cui la FOL sarà coinvolta, siamo inoltre in attesa di ricevere feedback sulle richieste avanzate lo scorso anno nel corso della tornata assembleare, ponendo l'attenzione su strumenti che consentono una migliore conciliazione dei tempi vita/lavoro, come l'elasticità in ingresso. Con riferimento al tema sicurezza e salute sul posto di lavoro, abbiamo richiesto una modifica strutturale dell'impianto di areazione e la previsione di pulizie straordinarie dell'area break.*

## SALUTE E SICUREZZA

*Di fronte alle rimostranze sindacali relative a gravi episodi accaduti di recente, l'Azienda non è stata in grado di rispondere in alcun modo limitandosi a "prendere nota" quasi come se la delegazione aziendale fosse completamente avulsa dalla realtà. Solo circostanze fortunate hanno evitato danni alle persone in occasione del crollo di pannelli dal soffitto in alcune filiali, allagamenti vari, scoppio di tubature, caduta di infissi ecc. Appare evidente come, nonostante il prodigarsi dei colleghi addetti all'Ufficio Immobili, il risparmio esasperato nell'affidare gli incarichi alle imprese, sacrifici la qualità del servizio e la sicurezza in maniera inaccettabile. Come inaccettabile è che a distanza di mesi non siano giunte risposte concrete sui gravi problemi ambientali più volte denunciati sulle filiali di Bisceglie, Corato 1 e Andria via Lotti. L'assenza nella delegazione di un responsabile dell'Ufficio Immobili ha nei fatti impedito un confronto costruttivo.*

Filo conduttore dell'incontro è stata la grave situazione determinata da **pressioni commerciali** sempre più invasive ed intollerabili. Abbiamo ancora una volta evidenziato i sempre più frequenti casi di **crollo dell'autostima** che interessa colleghi notoriamente considerati di eccellente affidabilità e professionalità. Le richieste di cambio ruolo sono sempre più frequenti, l'uso di ansiolitici sempre più diffuso. Riunioni, videolynch, reportistiche non ufficiali, messaggistiche a tutte le ore su gruppi whatsapp sono sistemi inutili, ridondanti se non addirittura controproducenti, che svalutano non solo il lavoro ma anche l'individuo. Il tutto in presenza di budget spesso considerati dai più del tutto irraggiungibili in quanto non tengono adeguatamente in considerazione le specificità dei portafogli, il contesto di mercato, la piazza. Il modello commerciale applicato determina inevitabilmente **"pressioni a cascata" ove davvero nessuno all'interno della filiera commerciale ne rimane indenne, determinando il singolare fenomeno di ritrovarsi nella difficile condizione di essere allo stesso tempo vittima ed oppressore. E' comprovato come tali dinamiche possano comportare gravi stati di sofferenza della persona.**

Altra fonte di stress è l'applicazione del **"metodo"**, non considerato come dovrebbe essere un "indirizzo commerciale" ma un vero e proprio dogma. L'applicazione di un metodo di lavoro è senza dubbio necessaria e legittima, ma è l'intelligenza con la quale ne è richiesta l'applicazione a fare la differenza. Non sempre i cosiddetti "capi" colgono l'importanza di perseguire il metodo tramite il coinvolgimento e la condivisione, ergendosi invece in molti casi esclusivamente a inflessibili "controllori". Si riscontrano infatti nella rete applicazioni del metodo interpretate in modo diverso. Talvolta con sagacia ed in tali casi ben accolte dalla compagine, talvolta invece in maniera miope e controproducente. Evidentemente la differenza tra autorevolezza ed autoritarismo non sempre è ben chiara. Appare evidente come la "scuola dei capi" si è rivelato strumento non del tutto efficace...almeno sino ad ora.

Pur consapevoli che la sede di confronto trimestrale non può essere risolutiva del problema, ribadiamo con vigore e convinzione che un'Azienda che non perde occasione per dichiararsi attenta alle **Persone**, di fronte ai fiumi di inchiostro spesi sull'argomento in queste sedi, non può sottovalutare quanto denunciato ed ha il preciso dovere di analizzare a fondo il problema e ricercarne le soluzioni.