



## **BANCO DI NAPOLI - I COORDINATORI RRSSAA AREA CAMPANIA**

In data 23/6/2017 si è tenuto a Napoli l'incontro trimestrale per l'area Campania tra la Delegazione Aziendale e le OO.SS.

Per l'Azienda erano presenti: Nicola Reda e Gaetano Capogreco (Ufficio Relazioni Industriali), Antonella Mancini (Responsabile del Personale e Assistenza Rete Direzione Generale), Mauro Zampognaro (Responsabile Coordinamento Personale), Nicola Fontanella, e Fortunato Piazzullo (Specialisti Assistenza Rete), Mario Dispoto (Direttore Commerciale Personal Direzione Regionale), Roberto Spada (Sicurezza Fisica).

L'incontro ha avuto inizio con l'illustrazione, da parte del dott. Dispoto, dell'andamento commerciale della Direzione Regionale, che chiude con un risultato economico pari al 95% del budget atteso, non ancora in linea con gli obiettivi, facendo registrare una crescita, nel periodo di riferimento, del 2,4% circa. La nostra Direzione, tra l'altro, è la sesta su otto in Italia.

Il **segmento retail** registra una discreta crescita nei mutui a privati come nei prodotti di tutela; buono il trend degli impieghi sul M/L termine anche per il segmento small business ma deve aumentare il presidio sui collocamenti; per lo sviluppo del comparto risparmio gestito bisogna puntare sulla liquidità in eccesso che spesso giace sui conti correnti, sulla professionalità espressa dai colleghi e sulla flessibilità e ampiezza del catalogo prodotti.

Il **segmento Personal**, benché in crescita del 13% rispetto al 2016, registra una performance minore rispetto al Retail e pari al 93% del raggiungimento del budget, evidenziando un ritardo nell'efficacia della relazione con il cliente. L'Azienda ritiene necessario un forte sviluppo del comparto risparmio gestito, possibile considerato l'eccesso di liquidità calcolata sul patrimonio della clientela. Salgono i collocamenti lordi ed il segmento ha fortemente aumentato il collocamento di mutui e prestiti; da migliorare il flusso dei collocamenti netti.

Per il **segmento Imprese**, la situazione è diversa. Permane una sostituzione delle linee di credito a breve con prodotti a MLT con conseguente contrazione dei ricavi, nonostante un livello di tassi molto conveniente. A fronte di ciò, allo scopo di espandere la gamma prodotti, è stato annunciato il lancio di un progetto pilota di assistenza clienti sulle Filiali Imprese di Napoli Toledo, Centro Direzionale, Nola e Caserta, prevedendo una formazione per i dipendenti delle imprese clienti su temi quali digitalizzazione e internazionalizzazione. Sette sono le aule sul territorio, 100 i dipendenti da formare.

A questo punto, interrompendo quella che poi sarà, come di consueto, la mera lettura di tantissimi dati, le OO.SS. hanno ribadito ancora una volta, e con sempre maggiore forza, **l'inderogabile necessità di risolvere il problema dell'organico**, alla base di tutti gli altri problemi irrisolti, come le pressioni commerciali sempre più spinte ed il conseguente pessimo clima nel quale si trovano i lavoratori, in particolar modo i colleghi del retail e ancor di più quelli dei minisportelli.

Al peggioramento del clima, poi, contribuiscono sempre le pressioni commerciali ed il ruolo dei Direttori di Area. In particolare non sono più tollerabili le "invasioni di

campo” dei Direttori di Area che talvolta, nel caso di risultati non del tutto soddisfacenti, trasferiscono messaggi terroristici tra i colleghi “meno performanti”, alludendo a trasferimenti punitivi o ad uscite dal ruolo. Comprendiamo come i direttori commerciali siano sinergici alle strutture del personale, ma tale necessaria sinergia non deve tradursi in uno scambio di ruoli. Abbiamo invitato l’Azienda a prestare molta attenzione al percorso formativo dei Responsabili sottolineando come “*il coinvolgimento delle persone come motore di crescita*” sempre sbandierato passa necessariamente attraverso COMUNICAZIONE e ASCOLTO in mancanza dei quali il clima si deteriora. Nello specifico abbiamo chiesto spiegazioni anche su un fantomatico **progetto “Forecast”** che in alcune aree è stato diffuso ai colleghi dai relativi direttori (richiesta preventiva di dati relativi ad obiettivi da conseguire). Non si comprende se tali dati debbano essere ritenuti un impegno, un auspicio o una mera lotteria. La Dott.ssa Mancini, in proposito, ha ribadito che nessun progetto Forecast è stato messo in piedi dall’Azienda ragion per cui **nessuna risposta dovrà essere fornita anche se richiesta.**

Sugli aspetti commerciali, abbiamo chiesto prodotti più sicuri, con protezione maggiore del capitale, ritendendoli più adatti alla clientela di riferimento, ed abbiamo sottolineato come il direttore di una filiale non sia “*il primo venditore*” ma sia il punto di riferimento della filiale, cui compete certamente la responsabilità del raggiungimento del budget ma anche compiti di presidio del rischio nella più ampia accezione. Rischi di credito, salute e sicurezza, rischi reputazionali e legali, gestione del personale, etc...etc...

In particolare abbiamo posto l’attenzione sul **grosso numero di pignoramenti** cui la Rete è sottoposta. Tale adempimento se sottovalutato rischia di produrre danni economici e reputazionali ma per l’assolvimento di tale impegno le forze a disposizione non sono sufficienti. La coperta purtroppo, come sottolineato, è corta. In molte realtà non si riesce a sostenere tale gravoso carico e contemporaneamente perseguire gli ambiziosi obiettivi di budget.

Abbiamo poi sollecitato la soluzione a richieste di trasferimento di colleghi in servizio da tanto tempo in luoghi disagiati.

In tema del turno del sabato mattina abbiamo chiesto chiarimenti in quanto non è ben chiaro chi fornisca assistenza alla Rete in tale occasione.

In tema di sicurezza si è affrontata la questione della bonifica mattutina delle filiali. Il dott. Spada ha chiarito che tale adempimento va svolto per le filiali tradizionali ogni giorno mentre per le filiali con area safe è sufficiente una bonifica alla settimana, ad opera del direttore o persona delegata. Su tale argomento abbiamo ribadito il nostro disaccordo chiedendo chiarimenti in tema di compatibilità con l’orario di lavoro.

E’ intervenuta la dott.ssa Mancini per parlare di pressioni e della particolare sinergia tra strutture del personale e di area, che deve esserci, ma nella giusta misura, ribadendo che la gestione del personale resta in carico alla sua struttura e ridimensionando le ingerenze denunciate.

Ha ripreso la parola Dispoto, rappresentando come i nostri clienti abbiamo sottoscritto la maggiore gamma di prodotti rispetto ai clienti di tutte le Direzioni Regionali e negando che siano quindi necessari prodotti specifici. Ha poi affermato che le liste fornite ai colleghi sono già scremate, quindi molto utili e che i costi dei nostri prodotti

sono in media con la concorrenza considerando che la nostra consulenza specializzata è un punto di eccellenza (il NET è il migliore del Gruppo) ed è, ovviamente, un valore ricompreso nei costi.

Ha quindi preso la parola Mauro Zampognaro, che ha rappresentato i consueti dati relativi all'organico: 1.111 risorse al 30/4 (1.152 a giugno dello scorso anno), straordinario quasi inesistente, rapine zero, ma in aumento attacchi ai nostri bancomat, insieme ad attacchi informatici e cruenti assalti ai trasporto valori.

Relativamente all'accordo sulle figure professionali e sul PVR è stato evidenziato quanto segue:

per il primo le complessità sia delle filiali che dei singoli portafogli sono in aumento mentre per il secondo è stato evidenziato come il 9% delle filiali non abbia performato, il 75% non abbia raggiunto il premio di eccellenza, erogato invece a 25 filiali (pari al 15%).

Formazione: sperimentazione della formazione smart learning con impegno aziendale a rendere più ricca di contenuti la piattaforma internet, con l'inserimento anche dei corsi IVASS, precisando che sono state pubblicate le regole di comportamento di tale strumento che **va fruito in orario di lavoro o in sostituzione ma non in aggiunta alla normale giornata lavorativa.**

Per quanto riguarda le Filiali con orario esteso, ci è stato comunicato che lo stesso viene ridotto per Aversa, mentre a Caserta Sede verrà ripristinato l'intervallo di pranzo. Diventeranno punti consulenza Airola e Teverola.

Dopo questa lunga discussione, abbiamo sottolineato ancora una volta che i risultati conseguiti dall'azienda, nonostante gli annosi e gravissimi problemi di organico, sono stati raggiunti solo e soltanto grazie all'impegno, alla professionalità e soprattutto al grande spirito di sacrificio dei colleghi e non dall'adozione di modalità operative come il "Metodo" che sta solo aumentando lo stress lavoro correlato e sovrapponendo priorità a priorità, urgenze a urgenze.

Sui temi affrontati ci aspettiamo interventi celeri e risposte esaustive che non ci costringano a riaffrontare nel prossimo incontro temi quali disfunzioni procedurali, lamentele della clientela, inefficacia dell'orario esteso, pressioni commerciali, ingerenza delle funzioni commerciali nella gestione del personale. **Questa banca sta attraversando un periodo storico molto complesso e grazie all'impegno dei propri dipendenti ne sta uscendo come una delle più solide e redditizie del Sistema. Riteniamo pertanto indispensabile che la sbandierata centralità delle risorse sia al centro del progetto aziendale nei fatti e non nelle mere dichiarazioni d'intenti.**

AV/BN/CE/SA 10.07.2017

**BANCO DI NAPOLI - I COORDINATORI RRSSAA AREA CAMPANIA**