



## Trimestrale Area Campania del 20/07/2022

In data 20/07/2022 si è tenuto l'incontro di trimestrale dell'Area Campania.

Al tavolo della delegazione aziendale erano presenti Gaetano Luca Capogreco, Tiziana Baracco e Alessandra Piccione per le Relazioni Sindacali, Alessandro Lenoci per la Direzione Commerciale e Luca Dorenti per il settore Agribusiness, il Dott. Enrico Simonetti e Nicola Fontanella per la Direzione Regionale, Simona Carannante per il Coordinamento Territoriale di Area Campania, Silvana Quinto per il Coordinamento Territoriale di Area Napoli e Caserta, Giuseppe Tersigni per la Sicurezza Fisica e Antonio Rainone per l'Ufficio Immobili.

**Ha introdotto i lavori il Direttore Commerciale del Territorio Imprese, Alessandro Lenoci, che ha illustrato l'andamento dei TRE territori commerciali.**

Il Direttore Lenoci ha diviso l'analisi per i tre settori di *core business* dell'Azienda: risparmio, tutela e impieghi, evidenziando l'andamento positivo dell'intero mondo Retail oltre che delle piccole aziende, tanto nel comparto risparmio quanto nel comparto prestiti personali, con risultati in linea con le aspettative di crescita annuale. Per i territori Imprese e Agribusiness, caratterizzati da una ripresa delle attività anche oltre le attese, si conferma il ruolo di riferimento della nostra Banca sul territorio. Per le varie divisioni, e ancora di più, per il territorio Exclusive, dove impattano maggiormente l'attuale prospettiva di crescita dei tassi e la fase di incertezza dei mercati, **Lenoci ha sottolineato l'ottimo lavoro dei colleghi e delle colleghe di tutti i territori nel gestire le attuali complessità del mercato, nonostante le evidenti difficoltà dovute alla crisi pandemica da Covid-19 ed alla crisi internazionale.**

*Ovviamente auspichiamo che tali dichiarazioni siano concretamente considerate ai fini della valutazione e della valorizzazione dei Lavoratori e delle Lavoratrici.*

Dopo l'illustrazione dei dati e l'andamento commerciale, abbiamo ritenuto doveroso sottolineare l'importanza e l'opportunità di porre in essere una serie di interventi necessari a migliorare la qualità del lavoro dei colleghi e delle colleghe poiché, volendo fotografare realisticamente la vita che si vive nei luoghi di lavoro, possiamo serenamente affermare che spesso risulta essere molto diversa da quella che l'Azienda ci narra nelle riunioni di trimestrale e che risulta abbastanza critica, come confortato da puntuali indagini statistiche condotte nel territorio.

**La criticità principale** è rappresentata dal **clima interno** con specifici territori che appaiono completamente trascurati e in generale condizionato altresì dalla ormai strutturale **carenza di organico** (aggravata da esodi, ferie, formazione, malattia generica, astensione dal lavoro per fragilità e ora anche assenze diffuse per contagi covid) a cui si sommano **ritmi e carichi di lavoro** insostenibili. L'organizzazione del lavoro che viene calata dall'alto è totalmente orientata al raggiungimento dei budget di breve, anzi brevissimo periodo, ma con focus solo sulle iniziative commerciali da porre in essere e le conseguenti **pressioni commerciali** che continuano a stremare e danneggiare psicologicamente i colleghi ed indurli a continui rischi operativi, oltre che "poco realistiche" sono lesive della dignità dei colleghi e anche dei clienti. A ciò si aggiungono gli **inaspettati ridimensionamenti di ruoli ed indennità, intesi come interruzioni o perdita del percorso professionale, conseguiti ad una non chiara applicazione del sistema TETI competenze** (con casi in cui addirittura la valutazione digitata dal collega e poi ratificata dal direttore, non è stata presa in considerazione perché eseguita l'ultimo giorno utile, con conseguente danno economico legato al mancato percorso professionale al quale, in "coerenza" col totale abbandono dello specifico territorio, non è stato posto rimedio!!!), **l'aumento dei provvedimenti disciplinari e i mancati esiti positivi ai ricorsi avverso le note di valutazione professionale**, che quasi mai hanno portato ad un ripensamento delle valutazioni, anche in circostanze palesemente sostenibili.

Non ci è mancato di notare come l'Azienda, in tale occasione, nel fornirci i dati di Area, abbia sminuito il **numero dei provvedimenti disciplinari assunti ("solo" 6 rimproveri scritti e 3 sospensioni nei primi mesi del 2022 !!!)** e di evidenziare come non si può non tenere conto dell'importanza di comprendere i rischi ed errori operativi cui vanno incontro i colleghi che lavorano nel contesto operativo / commerciale da noi chiaramente rappresentato per i quali va assunto un atteggiamento aziendale garantista.

Abbiamo stigmatizzato che **nel settore Agribusiness** i colleghi sono gestiti da funzioni del Personale ubicate in altre regioni; circostanza questa che non consente una più approfondita conoscenza dei colleghi e delle dinamiche del territorio che impattano sui colleghi. Tra l'altro, il Personale viene formato solo dopo l'effettiva immissione nel ruolo, con organici sottodimensionati e prodotti a volte inadeguati (ad esempio la polizza agricoltura che per alcune aziende non è proponibile in quanto non copre il rischio).

Pur apprezzando alcuni interventi in diversi territori, non possiamo sottacere il ritardo e il mancato rinvenimento di una soluzione presso la Filiale Agribusiness di Nocera Inferiore, ancora carente di un gestore da oltre un anno a seguito della fuoriuscita per pensionamento di una collega e l'unica decisione adottata dall'Azienda nello specifico è stata semplicemente quella di girare i clienti in un portafoglio già congruo di un altro collega facendo debordare il numero dei clienti medi assegnati.

E' inconcepibile che i colleghi siano costretti a portarsi in vacanza il computer aziendale per sopperire alla inusuale gestione delle sostituzioni di Personale ed alle disfunzioni del sistema informatico, totalmente inadeguato e che costringe spesso i colleghi a chiedere supporto alla filiale retail dove è radicato il rapporto.

A tal proposito Luca Dorenti, come Filiera Agribusiness, ha recepito la necessità di dover assegnare sia un nuovo gestore che un altro addetto ed ha assunto l'impegno affinché ciò possa avvenire in tempi brevi; circostanza, quest'ultima, che non mancheremo di monitorare considerato che è trascorso oltre un anno dalla scoperta di organico di Filiale.

Abbiamo sottolineato il positivo approccio della Direzione Immobili che ha risolto diverse piccole e medie problematiche. Resta il problema su alcune filiali dell'obsolescenza decennale di alcuni impianti di climatizzazione che andrebbero radicalmente sostituiti destinando budget specifici per la soluzione definitiva.

Non poteva mancare un'attenta focalizzazione sulle **pressioni commerciali**. Non conta se una filiale non riesce ad aprire oppure se decimata per assenze occasionali o carenze di organico, oppure ancora, se qualche collega sta male per Covid-19, oppure se una platea di clienti irascibili aggredisce i nostri colleghi, l'importante è che vengano fatte le riunioni (anche fuori orario) e che venga comunicato il dato giornaliero positivo dei successi e magari viene anche chiesto al collega malato di Covid-19 di fare smart working, che non è opportuno e neanche etico ed espone i colleghi all'imbarazzo di dover fornire anche un diniego ai propri superiori avendo uno status di malattia che va certificata, anche per potenziali problemi di salute.

L'Azienda, nel condannare ogni indebita pressione commerciale, ha confermato di riporre la massima attenzione sull'argomento affermando con determinazione di condividere il divieto di qualunque report non contemplato dal "portale Più" chiedendoci di segnalare qualunque casistica di riscontro di report non conforme di cui veniamo a conoscenza.

Le **pressioni**, per tutti i motivi sinora esposti, si sono **estese anche alla formazione**. I carichi di lavoro pendenti sui colleghi rendono problematica la fruizione dei corsi e delle giornate di **formazione flessibile contrattualmente previste**; quest'ultima, ad oggi, ancora non ampiamente diffusa e agevolmente autorizzata, ancorché prevista da accordo sindacale. Sembra di assistere ad un processo automatico dai toni sostanzialmente amministrativi che snatura il principio stesso della formazione rendendo prioritario l'abbattimento dell'arretrato piuttosto che valorizzare l'opportunità di accrescimento delle conoscenze delle Lavoratrici e dei Lavoratori. E sempre in tema di Formazione, con riflessi sulle complessità, abbiamo chiesto all'Azienda che i colleghi abbiano riscontro dello stato di avanzamento della Formazione non obbligatoria (di mestiere) poiché spesso non viene evasa ed è causa di un punteggio più basso di complessità tale da pregiudicare i percorsi professionali o lo slittamento del consolidamento. Inoltre, una volta completata, non è più visualizzabile, ma solo reperibile nella dashboard del Direttore.

In conclusione, il Responsabile della **Sicurezza** Fisica dott. Giuseppe Tersigni ha evidenziato come, a fronte di una drastica riduzione degli eventi criminosi (con zero rapine e zero furti ATM in questa prima parte del 2022, si siano avuti ben **19 episodi di aggressione fisica a danno di colleghi e colleghe, di cui 5 nell'Area Campania** (4 episodi di minacce e 1 di insulti, anche con l'intervento delle Forze dell'ordine, ma in realtà maggiormente legati alla richiesta di visualizzazione del Green Pass resa obbligatoria nel primo periodo dell'anno). Riteniamo che *l'impegno della Banca si traduca principalmente nella prevenzione dei rischi per i colleghi e, quindi, nell'agevolarne il più possibile il lavoro, evitando inasprimenti ed esasperazioni della clientela, conseguenti alla forte spinta verso la digitalizzazione e la razionalizzazione delle casse e degli sportelli, senza tener conto dell'impatto sociale di alcune scelte. E' opportuno, inoltre, che l'Azienda sensibilizzi il Personale (o i Direttori di Filiale) affinché trasmetta ai propri collaboratori l'importanza che la Banca abbia una voce univoca verso l'esterno (clienti) anche per evitare un rischio cause. E' fondamentale che in filiale ci sia solidarietà interna ed atteggiamento univoco dei dipendenti in considerazione che l'atteggiamento stonato di qualcuno può essere considerato inopportuno e pericoloso per gli altri dipendenti e per la stessa Banca generando più un danno che una tutela avallando atteggiamenti distorti o pericolosi di qualche cliente.* L'Azienda ha ribadito la forte spinta verso l'operatività da remoto : "per indirizzare la clientela ai servizi di *self banking* prima che l'operatività di sportello diventi troppo onerosa e fonte di ulteriore disagio". Ci sono fondati timori che, ancora una volta, a pagare il prezzo delle scelte aziendali siano le Lavoratrici ed i Lavoratori, che invitiamo quindi alla **massima cautela** e a segnalare prontamente alle OO.SS. ogni possibile situazione di pericolo.

**In tema di salute e sicurezza** crediamo che, al di là della parvenza di ritorno alla normalità, della fine assolutamente prematura dell'emergenza sanitaria, la circolazione del virus Covid-19 è tutt'altro che finita o rallentata e non dobbiamo abbassare la guardia ma **recuperare il presidio di tutte quelle misure ed attenzioni aziendali volte al contenimento dei contagi** :

vietare assolutamente l'ingresso ai colleghi che manifestino sintomi influenzali, distanziamenti, ffp2, riciclo d'aria a tiraggio forzato, areazione dei locali, sanificazione dei locali, sensibilizzazione dei colleghi a non riunirsi senza presidi di sicurezza in occasione di pranzo e caffè, riunioni aziendali preferibilmente da remoto, ricorso allo smart working e formazione flessibile, **possibilità di caricamento ATM/MTA senza contraddittorio ad una sola persona (ricordando che da maggio il distanziamento è di un metro)**, **attenzione massima alla percentuale di presenza fisica nei co-working delle filiali new concept che stanno risultando sempre i principali focolai di contagio covid-19 e che spesso non risultano essere adeguatamente areati come indicato nei manuali di prevenzione**, limitazione delle sostituzioni in filiali oggetto di contagio, valutazione più puntuale di contatti stretti in modo da circoscrivere eventuali colleghi più esposti favorendo qualche giorno di lavoro in più in modalità smart working per evitare focolai, anche se per legge è prevista l'autosorveglianza sanitaria con ffp2.

**Su quanto rappresentato, l'Azienda ha fornito diverse rassicurazioni.** In merito al **ripianamento degli organici**, gli sforzi per favorire il trasferimento di maggior forza lavoro ed assunzioni al Sud è condiviso e massimo ancorché le assunzioni, al momento, sono concentrate verso la nuova realtà di Isybank. Non mancherà **l'attenzione su specifiche esigenze gestionali di Filiali**. La condivisione **che le pressioni commerciali non sfocino in distorti atteggiamenti e report impropri** ha consentito di focalizzare l'attenzione su specifici atteggiamenti che la Direzione Regionale si rende disponibile e a valutare congiuntamente e, se necessario, a far rientrare nei corretti parametri. E' stata ribadita la centralità della formazione e la necessità e l'opportunità di sensibilizzare i Responsabili / Direttori per favorire il **ricorso alla modalità di fruizione flessibile della formazione**. Così pure è opportuna la **sensibilizzazione** dei Responsabili / Direttori rispetto alla tematica **TETI Competenze** per quanto concerne il processo non propriamente lineare e **l'impatto sui colleghi in percorso professionale** affinché ci siano attente e preventive valutazioni a 360° dell'evoluzione professionale degli stessi evitando così spiacevoli sorprese di natura economica ed inquadramentale. Pari attenzione sarà riservata ai casi di **riduzione della complessità di Filiale con impatto sui percorsi dei Direttori** per i quali l'Azienda non si sottrarrà a valutazioni caso per caso.

In risposta poi ad una nostra specifica richiesta, ci è stato poi rappresentato che 32 colleghi della nostra Direzione Regionale hanno visto riconosciuto il grado con anticipo rispetto al percorso professionale su un totale a livello nazionale di 215. Di questi 4 nella nostra Area, un dato che testimonia la professionalità dei nostri colleghi, ma anche che si poteva fare di più nel nostro territorio....

Non abbiamo mancato di trasmettere il disagio rispetto **all'iniziativa di Bari con Barrese che ha generato qualche malumore** in considerazione della poca trasparenza dei criteri di scelta adottati, e che hanno comunque privilegiato la partecipazione di una piccola platea di soli 36 Direttori nell'ambito della Direzione Regionale. Pur rispettando le scelte aziendali, cogliamo l'occasione per sensibilizzare l'Azienda affinché possa **adottare diverse e trasparenti modalità di coinvolgimento evitando così di generare malcontento di massa e favorire, invece, l'inclusione ed il rafforzamento del senso di appartenenza verso l'Azienda della platea più ampia possibile.**

***Pur apprezzando e recependo le aperture Aziendali, monitoreremo l'effettiva concretezza delle soluzioni condivise, tornando ad invitare i colleghi a segnalare, anche tramite le OO.SS., eventuali comportamenti impropri al fine di richiamare l'Azienda alle proprie responsabilità, in coerenza con gli impegni assunti e con gli accordi sindacali sottoscritti.***

Campania, 20 luglio 2022

**COORDINAMENTI RR.SS.AA. INTESA SANPAOLO AREA CAMPANIA  
FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA/UIL UNISIN**