



## SEGNALATE, SEGNALATE, SEGNALATE

Questo l'invito fatto per tre volte dal Responsabile del Personale e Assistenza Rete della Direzione Regionale Basilicata Puglia e Molise, Stefano Zingaretti, a noi dirigenti sindacali e a voi dipendenti durante i due incontri trimestrali delle Aree Sindacali Puglia Nord Molise e Puglia Sud e Basilicata, nei giorni 19 e 20 settembre u.s. presso l'Auditorium di Via De Blasio in cui si è tornati a incontrarci di Persona.

La Delegazione Aziendale era composta anche dai colleghi di Relazioni Industriali Enzo Vozza, Candia Mosca e Rossana Turani, mentre per la Direzione Regionale si sono alternati nelle due giornate Mauro Farina Valaori, Direttore Commerciale Exclusive, e Michelangelo Eleuteri, Direttore Commerciale Imprese. Sempre presenti i due CTPAR Danilo Magliaro e Sergio Fornasiero.

Per le altre Direzioni hanno partecipato Alessandra Mariani per la Filiale Digitale, Tonino Forchetti e Mauro Zampognaro Gestori del Personale della Direzione Agribusiness. Avremmo auspicato, viste le numerose situazioni in attesa di risposta, la presenza del Responsabile del Personale Luca Franco Doretti, che abbiamo saputo essere in visita per le Filiali Agribusiness della nostra DR proprio nei giorni in cui erano previste le trimestrali; infine, per la Direzione Immobili e Sicurezza, è intervenuto il collega Vincenzo Porpora.

Nelle due giornate i due Direttori Commerciali ci hanno rassegnato i dati economici e commerciali 2023 della nostra DR che registrano un risultato economico che presenta uno scostamento solo del 2% rispetto al budget dovuto alla voce commissionale. Scendendo nel dettaglio dei 3 segmenti commerciali, quello **Retail** presenta risultati in linea con le previsioni, quello **Exclusive** è in leggero ritardo sul dato economico nonostante i benefici della raccolta a vista per l'aumento dei tassi. Infine il segmento **Imprese** rimane condizionato dal contesto economico a causa dell'aumento dei tassi che scoraggia gli imprenditori a fare investimenti; pertanto le erogazioni MLT sono diminuite del 20% rispetto allo scorso anno, con un taglio medio di soli € 150.000, in diminuzione del 5% anche gli utilizzi BT.

Infine il Responsabile del Personale Zingaretti nei due incontri ci ha evidenziato quali siano le priorità su cui è impegnata la sua struttura ovvero l'attuazione della parte strategica del Piano di Impresa 2022-2025 che riguarda la partenza a regime di **ISYBANK** ed il contestuale trasferimento dei clienti da ISP, che avverrà in più lotti di cui il primo di circa 300.000 il prossimo 16 ottobre. Questa attività vede come protagonisti soprattutto i Referenti Isybank, i Direttori ed i Coordinatori Commerciali e di Relazione che sono chiamati ad essere aggiornati "**per fare consulenza e accompagnare i clienti ad una scelta consapevole**".

Il dottor Zingaretti riconosce quanto fatto emergere dalle OO.SS. presenti ossia che nell'attuazione del piano si sono creati degli squilibri tra le uscite del personale per esodo e pensionamento, la razionalizzazione degli sportelli, che al momento ha subito un rallentamento rispetto alle previsioni del piano industriale, e le assunzioni che nei nostri territori registrano "**una lieve ma insufficiente accelerazione**". I numeri come sempre sono inesorabili, in tutta la DR: al **30/6/2023**, si registrano **solo 21 assunzioni** a fronte di **55 uscite**, per esodo/pensionamento, e **9 cessazioni** per decesso o dimissioni: **SALDO -43...DA BRIVIDI!!!**



**Il prossimo 31/12 ci sarà l'ultima tranche di uscite previste dall'accordo 2020 che si sommerà alle uscite previste dall'accordo di Novembre 2021: chissà quanto scenderà ancora la temperatura del ricambio generazionale nella nostra Direzione al 31/03/2025!**

A seguire gli interventi delle OO.SS. che in maniera unanime hanno ringraziato il tavolo aziendale per aver finalmente organizzato, dopo più di tre anni, le trimestrali in presenza.

**Carenza Organici e Gestori Base:** già dalla trimestrale del 16/7/2021 segnalammo la situazione critica relativa a un numero sempre più ridotto di risorse con ruolo di Gestore Base nella nostra direzione e chiedemmo se la struttura del personale e assistenza rete stesse prevedendo delle misure per affrontare tale emergenza, ma ci fu risposto che: "la Banca ha fatto una scelta strategica che è quella della multicanalità, oltre che quella della banca di prossimità Mooney (rete dei tabaccai) ed in funzione di questa scelta, tutte le riorganizzazioni sono giustificate".

Al riguardo abbiamo denunciato che, a più di due anni quella situazione da critica è diventata cronica, anche a causa delle numerose uscite in esodo/pensionamento di gestori base, che ne ha determinato la "quasi estinzione".

Le filiali medio piccole hanno massimo un solo gestore base ed in caso di sua assenza molto spesso non viene sostituito; inoltre nel mese di agosto in alcune filiali, in assenza del cassiere, per diversi giorni non è stato garantito il servizio cassa.

Abbiamo posto le domande: nella nostra Direzione Regionale non sarebbero opportuni dei progetti, sia pure a termine, che alleggeriscano **oggi** la sofferenza della rete Filiali nel garantire il servizio di cassa, visto anche il lungo periodo ancora necessario per la concreta messa a terra del piano industriale e delle relative evoluzioni? Si sta realizzando un vero ricambio generazionale, come previsto in tutti gli ultimi accordi sugli esodi?

Nelle nostre Filiali le risorse sono sempre meno, i colleghi esodati e pensionati non vengono quasi mai sostituiti, ignorando completamente l'accordo sull'esodo. A questo si aggiungono anche le uscite per dimissioni **di colleghi preparati, formati e esperti, insomma delle valide risorse che, sentendosi non giustamente** valorizzate (soprattutto nella filiera esclusiva), decidono di lasciare la ns. azienda andando a lavorare presso altri istituti. Fenomeno che l'azienda ha definito come fisiologico e non preoccupante, in quanto riguarda circa 10 colleghi su circa 2.000 dipendenti in tutta la Direzione.

**"Noi riteniamo, invece, che le dimissioni debbano sempre provocare uno spunto di profonda riflessione".**

Per noi spesso si tratta della punta di un iceberg fatto da tanti colleghi che sono stanchi dei "soprusi" subiti dai diversi **Capi di turno**, perché la parola "pressione commerciale" è ormai inflazionata e non rende più l'idea della realtà e del clima che si respira in diversi nostri Punti Operativi. Non solo nella nostra banca, in verità, come risulta evidente dal **questionario che la ASL dell'Area Metropolitana di Bari** ha sottoposto ai colleghi di tutte le filiali bancarie operanti sul territorio, che mira ad includere lo stress fra i rischi professionali della categoria. Tanti sono i colleghi che hanno risposto al questionario, peraltro ideato da medici e, dunque, con una valenza scientifica, volto a valutare il **rischio stress lavoro correlato**, che sulla carta esiste da diversi anni, ma che, concretamente, ha sempre avuto oggettive difficoltà di valutazione. La ASL di Bari, che è sempre stata pioniera rispetto a certi temi, ha capito evidentemente molto bene quanto sia stressogeno il lavoro in banca. Certamente le pressioni commerciali amplificano la percezione di questo rischio. Come OO.SS



abbiamo indicato che la strada per il raggiungimento dei risultati è fatta di Ascolto, Rispetto e anche di qualche Sorriso in più!

A fronte di questa nostra forte provocazione, il Responsabile del Personale Zingaretti ha affermato che:

***“Chi tratta male le Persone esce dal percorso manageriale”***

Invitiamo, pertanto, tutti i colleghi a segnalare qualsiasi comportamento da parte di Responsabili di Filiale e di Area non in linea con le norme e la policy aziendale, perché ***“la Funzione del Personale non è un nemico ma un alleato”***.

**Contestazioni disciplinari:** ad aggravare la situazione fin qui descritta, si aggiungono controlli e contestazioni disciplinari avviate in pieno periodo estivo ed aventi ad oggetto fatti risalenti ad anni addietro. L'impressione che si ha è quella di una banca a due velocità, moderna e spregiudicata quando si tratta di raggiungere i risultati commerciali, pesante e cavillosa quando c'è qualcosa che non va. Ne è riprova il numero spropositato di rilievi che stanno interessando in queste settimane tanti gestori base per la lavorazione delle banconote sospette di falsità. Insomma, ancora troppe ed intempestive le contestazioni disciplinari per poter davvero ritenere tutte le Funzioni della banca “alleate e non nemiche”.

**Formazione:** la formazione va fruita nelle modalità previste dagli accordi in essere o in modalità protetta se in Filiale (non deve assolutamente avvenire mentre si fa altro o durante la pausa pranzo) o in modalità flessibile da casa. L'accordo prevede 8 giorni di formazione flessibile; non tollereremo più ostruzionismo da parte di responsabili che, a prescindere dalle necessità del punto operativo, non autorizzino e non consentano di svolgere la formazione flessibile asserendo, addirittura, che gli otto giorni non esistono.

Su nostra proposta, il dott. Zingaretti ha condiviso che ***“la Formazione Flessibile va pianificata in People come le ferie, il lavoro flessibile, il 4x9, la sospensione volontaria dal lavoro”***, segnando le ore di formazione in agenda ABC come succede per gli appuntamenti e le riunioni, ed invitato anche in questo caso a segnalare comportamenti non in linea con tali indicazioni.

**Mensa di Via De Blasio:** come OO.SS. abbiamo fortemente denunciato il disagio creato ai colleghi che lavorano negli uffici di Via De Blasio per la improvvisa chiusura del servizio mensa da parte della società Pellegrini. Il dott. Zingaretti ci ha comunicato che la scelta del fornitore è stata subordinata ad una valutazione di non economicità del servizio, considerata la bassa media di circa 30 pasti medi giornalieri consumati in mensa. Non economicità che ci sarebbe anche nell'eventuale allestimento di un servizio bar. Comunque ci è stato annunciato che il servizio sarà ripreso da lunedì 25 settembre, ma con i pasti preparati in una struttura esterna per contenere così i costi. Su nostra precisa indicazione, il collega Vozza di Relazioni Industriali ha favorevolmente accolto la proposta di sostituire i vecchi distributori automatici al momento presenti con aree ristoro più comode e attrezzate, già presenti nelle sale delle Filiali Digitali.

**Direzione Immobili e Sicurezza:** continuano purtroppo i problemi di funzionamento dell'impianto di climatizzazione della Filiale di Taranto 7 Piazza Maria Immacolata. A luglio la filiale è stata chiusa per un intero giorno, con necessità di posizionare molteplici ventilatori ad uso delle singole postazioni dei colleghi. Questo, nonostante la recente installazione del nuovo macchinario, a lungo atteso dai lavoratori di quella filiale, intervento che faceva sperare in una definizione definitiva della problematica.



**Nuova Organizzazione del Lavoro e Sperimentazione 4x9:** nel valutare come sta andando la sperimentazione del 4X9 (elemento di novità nel progetto della Nuova Organizzazione del Lavoro in ISP che ha avuto grande enfasi mediatica), è importante **“la temperatura percepita”**.

Sia quella ambientale, visto che la Filiale pilota di Brindisi è rimasta con l'impianto di climatizzazione spento durante il prolungamento dell'orario di lavoro, sia quella di Filiale in quanto ai colleghi è ancora poco chiara la volontarietà nell'adesione e nella sua fruizione.

Pertanto si ribadisce che una volta aderito all'orario 4X9, il collega pianifica, sempre sul portale People, la fruizione in base alle proprie necessità personali. In seguito sarà il Responsabile della Filiale ad organizzare le presenze in Filiale in base alle pianificazioni di ciascun componente della squadra.

Anche su questo punto, considerato che dal prossimo 1/11 diverse filiali di medie dimensioni inizieranno la sperimentazione del nuovo orario di lavoro, da parte nostra vigileremo sull'attuazione dell'accordo sottoscritto e segnaleremo ogni abuso, non giustificato, dei Responsabili di Filiale.

Il dott. Zingaretti ha ribadito che più si sperimenta questa novità più si potrà valutarne la validità.

Al riguardo abbiamo anche segnalato nel corso dell'incontro la conclamata e totale assenza di HUB aziendali, in ordine al qual fattore e proprio per i precitati accordi interni in materia di lavoro che partiranno dal primo di novembre p.v., chiediamo nuovamente quali siano i fattori ostativi alla loro semplice realizzazione ed abbiamo inoltre ribadito che l'assenza di tali necessarie strutture non solo interessa la nostra direzione commerciale ma, eccetto Napoli, proprio tutto il SUD, fattore che mortifica ulteriormente i nostri territori già tanto provati dall'oramai lento ed inarrestabile processo di desertificazione bancaria.

**Direzione Filiale Digitale:** abbiamo evidenziato l'aspetto motivazionale che sta impattando sui colleghi, in merito ai percorsi professionali, per i quali richiediamo un'attenzione e sensibilizzazione maggiore verso nuovi upgrade, affinché i colleghi possano di fatto avanzare nel percorso di crescita, con nuove competenze ed abilitazioni. Percorso attualmente utopistico se consideriamo che, in seguito al processo di razionalizzazione dei servizi offerti, verranno dismessi anche i derivati ed inevitabilmente, in maniera prospettica, ciò porterà ad una ricaduta sui suddetti percorsi professionali, venendo meno di fatto una delle competenze previste; pertanto, richiediamo una nuova analisi dell'accordo sui ruoli, alla luce di questi ultimi sviluppi.

Abbiamo sottolineato l'importanza della formazione soprattutto per cambio skill o gestione di nuove competenze, non sempre esaustiva, rimarcandone la priorità di formare i colleghi in maniera efficiente, ai fini della produttività e soddisfazione del cliente.

Con riferimento alle richieste di permessi o altre causali di assenza che i colleghi avanzano in Calabria, abbiamo richiesto, da parte di Control Room, tempestività e celerità nell'approvazione o diniego, in modo da permettere ai colleghi di potersi organizzare per tempo in ottica di conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

Sull'aspetto della job rotation, auspichiamo che la sensibilità dell'Azienda possa continuare nella direzione di accoglimento delle richieste, in essere e in divenire, dei colleghi che vogliono cambiare mansione, verso altri uffici della Direzione Filiale Digitale o esterni.



**Direzione Agribusiness:** avremmo voluto chiedere al dott. Dorenti, dopo il suo intervento negli incontri di trimestrale del Luglio 2022, a più di un anno di distanza, i dati sulle tante richieste dei colleghi che chiedevano di voler uscire dalla Direzione Agribusiness.

Vorremmo capire il perché, dopo oltre 2 anni dalla nascita della nuova Direzione, a noi risulta che **solo un collega** in tutta la DR lo scorso giugno è riuscito a “tornare libero” nella Banca dei Territori. Ci aspettavamo delle risposte e delle soluzioni a questo perverso meccanismo che impedisce ai colleghi una giusta mobilità professionale, ma purtroppo vista l'assenza del Dottor Dorenti, che un anno fa aveva preso dei precisi impegni, queste risposte non sono arrivate. I due colleghi gestori del Personale, Forchetti e Zampognaro, non hanno potuto dire altro che c'è una continua interlocuzione con gli omologhi della DR che però ad oggi non ha prodotto quei risultati tanto auspicati.

**Lavoratori fragili:** per tali colleghi, operanti prevalentemente nelle Filiali Retail, chiediamo che venga rispettato l'Accordo del 26 maggio 2023 sul lavoro flessibile, senza che venga loro preclusa la possibilità di svolgimento della prestazione lavorativa in Smart Working. Per questo auspichiamo che l'azienda accolga con benevolenza le richieste di lavoro flessibile inoltrate da questi lavoratori, essendo abbastanza comprensibile, come il negare loro questa facoltà potrebbe arrecare in tali soggetti, particolarmente vulnerabili, ulteriore sofferenza e prostrazione.

Come Organizzazioni Sindacali siamo fiduciosi nell'atteggiamento collaborativo, ma anche di Tolleranza ZERO, auspicato dal Direttore Zingaretti, perché siamo convinti che dobbiamo avere tutti a Cuore il BENE-ESSERE delle PERSONE lavoratrici e lavoratori della Nostra Banca, a cui non manca mai il senso di appartenenza e di grande responsabilità.

Da parte nostra non possiamo che replicare l'invito a voi Lavoratrici e Lavoratori di **SEGNALARE** a noi e all'azienda qualsiasi comportamento ostile a un sereno clima di squadra collaborativo e coeso, e non rispettoso degli accordi e della normativa aziendale.

## I COORDINATORI RSA

**DIREZIONE REGIONALE BASILICATA PUGLIA e MOLISE**

**AREA SINDACALE PUGLIA NORD E MOLISE**

**AREA SINDACALE PUGLIA SUD E BASILICATA**