Costruire la Banca del futuro valorizzando le Persone

Il Giorno 26 settembre si è svolta, finalmente in presenza dopo oltre tre anni, la consueta riunione trimestrale dell'Area Abruzzo tra le Organizzazioni Sindacali e l'Azienda.

Alla riunione hanno preso parte il Direttore Regionale Roberto Gabrielli accompagnato dal Direttore Commerciale Retail Michele Attivissimo, la Responsabile del Personale di DR Antonella Mancini con la Responsabile CTPAR Abruzzo Raffaela Ramazzotti, oltre ai colleghi di Relazioni Industriali. Sono intervenuti in collegamento da remoto i referenti delle Direzioni Filiale Digitale e Agribusiness nonché esponenti di Tutela aziendale ed Immobili.

In apertura dell'incontro il Direttore Regionale ha evidenziato la soddisfazione per l'andamento di tutti i comparti della Banca: Retail, Imprese ed Exclusive. Nello specifico è stato elogiato l'impegno profuso dai colleghi e l'attenzione alla parte digitale (offerta a distanza, multicanalità), aspetti sempre più importanti in una Banca in continua evoluzione, attenta ai risultati e agli indicatori relativi alla soddisfazione della clientela. A questo proposito Gabrielli ha evidenziato l'ottima performance di tutta l'area Abruzzo nell'indicatore NPS in forte e costante crescita.

Proseguendo ha richiamato **l'importanza strategica della formazione**, non solo commerciale, annunciando il lancio di una "**campagna di cultura sui controlli**" che sta già interessando tutti i Responsabili di Filiale e, a cascata, dovrà raggiungere tutti i dipendenti. Ha poi ricordato l'attenzione della Direzione Regionale alle tematiche del territorio abruzzese e della sua gente, citando anche il recente ingresso di due nuovi capi area retail, ed ha concluso ribadendo **quanto sia centrale per costruire la Banca del futuro la valorizzazione delle persone.**

Il Direttore Retail Michele Attivissimo ha sottolineato dal canto suo la soddisfazione per i risultati commerciali espressi, in particolare nel suo comparto, garantendo una maggiore presenza sul territorio e complimentandosi per l'impegno profuso dai colleghi. Ha elencato i lusinghieri dati dei primi sette mesi con erogazioni di prestiti per 58/mln su 218 della DR, mutui per 90/mln sui 319 della DR e soprattutto il Mlt erogato alle aziende retail che ha cubato 40/mln sui 120 della DR, cioè il 33% che, considerate le dimensioni molto più ridotte del nostro territorio, è da considerare assolutamente rilevante. Anche i comparti Exclusive e Imprese, pur risentendo ognuno del contesto in cui opera, stanno procedendo nella giusta direzione.

La Responsabile del Personale di DR Antonella Mancini ha velocemente elencato i dati sugli organici che al 30/6 contavano in Abruzzo 1031 effettivi di cui 701 nelle Direzioni di BdT. Le uscite totali nel primo semestre sono state 7 (si è in attesa dell'imminente pubblicazione delle prossime uscite al 31/12), mentre sono state assunte 3 giovani colleghe full time nell'ambito del progetto gestori GAR e sono presenti già 10 contratti misti nei comparti Exclusive e Retail. Ci sono altresì 6 nuovi stagisti in formazione per l'Exclusive e 1 per i GAR. I part time sono 11,7% compresi i contratti misti (quindi con ampio margine di miglioramento), mentre i trasferimenti sono stati 72 di cui 13 (il 18% - anche questo dato è migliorabile) su accoglimento di domanda. Dei 59 trasferimenti di ufficio ha tenuto a precisare che 13 sono nell'ambito dello stesso comune.

Le Organizzazioni Sindacali, prendendo unitariamente la parola, hanno naturalmente condiviso l'apprezzamento e i ringraziamenti del DR per il lavoro svolto da tutti i colleghi ma hanno sottolineato alcune tematiche riguardanti l'operatività quotidiana delle lavoratrici e dei lavoratori di Isp in Abruzzo:

CLIMA AZIENDALE - persistono, seppur a macchia di leopardo, comportamenti distonici, non in linea con l'accordo vigente sulle politiche commerciali e poco rispettose della dignità e professionalità delle persone: la frequente comparazione "pubblica" dei portafogli con classifiche nominative; la richiesta di dati previsionali (impossibili in assenza di sfere di cristallo) e la relativa realizzazione, in mancanza della quale scattano "apprezzamenti" sulla professionalità; reportistica infragiornaliera quasi ossessiva; convocazione continua di riunioni con scarso preavviso e talvolta utilizzando canali non ufficiali come gruppi whatsapp, riunioni che ancora troppo spesso si protraggono oltre l'orario di lavoro o in pausa pranzo. **Non ci stancheremo mai di ripetere che questi (ed altri) comportamenti sortiscono solo l'effetto di demotivare le risorse facendole sentire inadeguate e cagionano malessere e stress, in totale contraddizione con quello che sostengono da sempre i massimi vertici aziendali in tema di Benessere delle persone di Isp.**

A questo si aggiungono i problemi (a volte ormai cronici) relativi ai carichi di lavoro, in alcuni casi non adeguati, che si palesano in portafogli con numeri, a nostro avviso, ancora molto sbilanciati e per i quali torniamo a chiedere più trasparenza sulle modalità di formazione e dimensionamento.

Le istanze dei colleghi in tema di Pressioni commerciali, rendono indispensabile e improcrastinabile intervenire nelle dinamiche del problema sia attraverso l'utilizzo della casella **iosegnalo@intesasanpaolo.com,** ma anche attraverso una corretta e preventiva formazione dei capi in materia. A tal proposito abbiamo condiviso con l'Azienda l'approccio positivo segnalatoci sui due nuovi Capi Area recentemente inseriti in regione, auspicando che si possa continuare su questo solco.

Da questi tipi di comportamenti il Direttore Gabrielli ha da subito preso le distanze ribadendo la propria disponibilità ad attenzionare eventuali segnalazioni che attestino quanto esposto e sollecitando colleghi ed OO.SS ad effettuarle.

SALUTE E SICUREZZA - Abbiamo sottolineato la necessità di una attenta valutazione delle tematiche relative a Salute e Sicurezza rappresentando il fondamentale lavoro svolto dagli RLS. In particolar modo è necessario porre particolare attenzione alla cantieristica e la manutenzione dei luoghi di lavoro. Nello specifico abbiamo evidenziato criticità emerse nel cantiere della Filiale di Casalbordino durante l'estate e le persistenti condizioni di generale ammaloramento ed insalubrità degli archivi sotterranei del palazzo dell'Aquila. Dalle problematiche sugli immobili alla pulizia dei locali, a interventi strutturali e preventivi sugli impianti di condizionamento, in vista dell'inverno, per evitare le problematiche emerse nel corso dell'estate con filiali in cui si sono superati i 30 gradi. Abbiamo chiesto alle funzioni preposte chiarimenti circa i parcheggi nella sede di Via Colonnetta a Chieti auspicando ulteriori autorizzazioni agli accessi e priorità per particolari situazioni di difficoltà. A tal proposito l'Azienda ci ha rappresentato che in futuro gli accessi saranno prenotabili tramite una procedura apposita, come previsto dal nuovo modello NWOW.

FORMAZIONE: In tema di formazione abbiamo rimarcato la necessità di un monitoraggio attento e constante. A tal riguardo apprezziamo quanto stanno facendo i gestori del Ctpar con il rilevamento e gli eventuali "remind" alle Filiali/colleghi che evidenziano ritardi nella quantità della fruizione, ma sopravviene anche il tema della qualità: è plausibile pensare che ci sia uno scollamento tra la formazione reale e quella effettuata? E' plausibile pensare che i colleghi siano costretti, per mancanza di tempo, a non poter seguire i corsi in modo da apprendere e soprattutto approfondire al meglio gli argomenti trattati? Un mezzo importante per la fruizione dei corsi è lo **Smart Learning**. Siccome rileviamo ancora delle sacche di resistenza è doveroso **sensibilizzare i Responsabili sull'importanza della formazione flessibile e sulla coerente applicazione degli accordi**, con l'obiettivo di favorire la cultura dell'apprendimento e di eliminare la malsana idea che lo smart-learning sia un ostacolo alle attività quotidiane.

ISYBANK: Dal lancio di Isybank e con l'individuazione di referenti specifici nei vari ambiti della Banca sono emerse criticità che le OO.SS hanno ritenuto opportuno evidenziare. Per quanto concerne Filiale Digitale e uffici di Governance abbiamo richiesto una integrazione dei corsi di formazione per i colleghi finalizzata a migliorare gli skill a disposizione degli stessi. Nelle filiali fisiche, invece, per supportare e offrire consulenza su **Isybank** frequentemente sono stati individuati Gestori Base che effettuano servizio di cassa. Questa scelta in taluni casi ha generato insoddisfazione nei clienti costretti a lunghe file, e maggior stress per i colleghi preposti. In questi giorni poi, da noi come in tutta Italia, l'"assedio" dei clienti migrati - spesso a loro insaputa- sta assumendo dimensioni preoccupanti, come peraltro riportato in diversi articoli di stampa e social media a livello nazionale. Abbiamo chiesto inoltre, non appena sarà

possibile, un'informativa puntuale sull'impatto che Isybank avrà sulla rete del nostro territorio.

Tali criticità, unite a quanto già sopra riportato in tema di clima aziendale rendono a nostro avviso necessario un aumento degli organici finalizzato ad una implementazione strutturale del personale sul territorio. Ciò anche in vista delle prossime uscite di dicembre e del piano di ulteriori razionalizzazioni che probabilmente interesserà l'Abruzzo nel 2024 dato che, in passato, a seguito di chiusure ed accorpamenti la Filiale accorpante ha visto spesso un numero inferiore di personale rispetto ai volumi derivanti.

HUB AZIENDALI: Le OO.SS. hanno ritenuto improcrastinabile l'apertura di un congruo numero d**i Hub aziendali** sul territorio che permettano una mobilità più agevole per i lavoratori garantendo un miglioramento delle condizioni di lavoro degli stessi. Rileviamo come in Abruzzo, a tutt'oggi, non ci sia alcun Hub pur in presenza di strutture che potrebbero essere, a nostro avviso, idonee.

CONTRATTO MISTO: E'stata ribadita la necessità di una particolare attenzione verso i colleghi con **contratto misto**. In particolar modo per i nuovi assunti che non hanno più la possibilità di una alternativa rispetto alla componente autonoma e che spesso vengono chiamati a svolgere il loro lavoro lontano da casa. Rileviamo con piacere che le ultime assunzioni di contratti misti, così come gli inserimenti in stage, stanno accorciando tali distanze.

In conclusione abbiamo ribadito, come sempre, **che alla base dei risultati aziendali ci sono i colleghi ed il loro benessere psicofisico ed ambientale, imprescindibile per costruire la Banca del futuro e la loro piena valorizzazione.**

13 Ottobre 2023

FABI - FIRST CISL - FISAC CGIL – UILCA - UNISIN

Coordinatori RSA Area Abruzzo