



## L'obiettivo estivo di Intesasanpaolo La scalata all'extra budget

TRIMESTRALE AREA VARESE

Varese 17 LUGLIO 2024

Mercoledì 17 luglio si è tenuto presso la sala comunale di via dei Bersaglieri l'incontro di trimestrale dell'Area Sindacale Varese. A rappresentare l'azienda le/i sigg.re/i: Daniele Pastore (Direttore Lombardia Nord), Roberto Spinucci (Direttore commerciale retail Lombardia Nord), Rita Riccobono (Coordinatore COA relazioni industriali), Serena Alessio (Responsabile personale e assistenza rete Lombardia Nord), Laura Bernasconi (Coordinatore territoriale del personale), Stefano Arpino (Coordinatore COA direzione immobili).

Come da protocollo il Direttore Lombardia Nord sig. Daniele Pastore ha comunicato i dati commerciali del primo semestre confermando un trend di crescita in linea con le previsioni di budget del periodo.

A seguire la Responsabile del personale sig.ra Serena Alessio, ha illustrato ampiamente tutti i dati numerici aggiornati al 30 aprile 2024. Evidenziamo i numeri salienti riferiti alla AS Varese:

- Totale lavoratrici/lavoratori 802
- Ingressi/uscite: ingressi 12 di cui 9 in stage con possibile assunzione come Global Advisor, 1 global advisor e 2 gestori aziende retail; uscite 20 di cui 3 dimissioni, 2 pensionamenti e 15 in esodo (dato aggiornato al 1° luglio). Sbilancio -8.
- Personale a part-time: 220 (27,43%) di cui 92 orizzontale, 25 verticale, 103 misto.
- Domande di trasferimento in richiesta: 50 di cui 6 accolte.
- Lavoro flessibile: fruitrici/fruitori 320.
- Straordinario: ore totali pagate 123 - beneficiarie/i 9.
- Banca delle ore: percentuale ore maturate e non godute 83,85%.
- Formazione: la percentuale della formazione obbligatoria fruita si assesta al 96%.
- Distribuzione territoriale filiali: totale 52 di cui 35 retail, 11 exclusive, 4 imprese, 1 agribusiness e 1 terzo settore.
- Sicurezza: nessun evento criminoso (rapina) nel corso dell'anno.

Il Direttore commerciale retail sig. Roberto Spinucci ha ampiamente illustrato le metodologie di ascolto e d'aiuto per coloro che faticano nel raggiungimento degli impegnativi dati commerciali richiesti (ricordiamo che nel mese di luglio sono stati richiesti incrementi medi del 30% !!). A questo proposito abbiamo sottolineato come diverse riunioni e gruppi di lavoro organizzati dalla Direzione Regionale con il condivisibile intento di aiutare chi è rimasto indietro, rischiano di essere percepiti dalle/dai partecipanti come una sorta di corso di recupero o di esame di riparazione: è importante che le varie funzioni commerciali di DR e di Area siano in grado di veicolare al meglio i messaggi che trasmettono alla rete, e su questo abbiamo chiesto un impegno particolare al direttore regionale affinché vigili ed intervenga laddove necessario.

Entriamo nel merito degli argomenti trattati e discussi.

**PRESSIONI COMMERCIALI - BUDGET:** a fronte dei dati assolutamente positivi ed in linea con gli obiettivi prefissati presentati dal Direttore Regionale sig. Daniele Pastore e delle dichiarazioni del Responsabile della divisione Banca dei Territori sig. Stefano Barrese con argomento "andamento dati secondo trimestre 2024" (vedi "live-cast" dei primi di luglio), non si comprende il continuo ed intollerabile stress nei confronti della rete. Le affermazioni verbali di Responsabili di funzioni commerciali a livello centrale e territoriale in cui si afferma che non esistono "barometri", "altimetri", "tempo per la formazione", "conciliazione tempi di vita e di lavoro" ma la sola attenzione al dato commerciale e al rispetto del budget assegnato non rispecchiano comportamenti coerenti con l'applicazione delle policy aziendali e ledono la dignità professionale e personale delle/dei colleghe/i. Qual è la verità?

Nell' Enciclopedia Treccani viene riportata la seguente definizione del termine "budget": "programmazione, basata su previsioni realistiche, delle attività di un'azienda in vista del conseguimento di risultati ritenuti possibili". **Si tratta quindi, lo ribadiamo ancora una volta, di un'indicazione e non di un obbligo normativo al raggiungimento degli obiettivi.** Durante la giornata lavorativa le attività da svolgere sono numerose, troppe e non sempre quantificabili a livello di tempistica, e non sono riferibili necessariamente all'ambito commerciale; se da una parte l'attività amministrativa riveste un ruolo importante ed è a volte improcrastinabile, dall'altra, a semplice titolo di esempio, vogliamo evidenziare che gestire una pratica di successione con la conseguente apertura dei rapporti di conto corrente e deposito titoli agli eredi è un'operazione amministrativa con evidenti e importanti riflessi commerciali e di relazione con la clientela, ed è potenzialmente dannoso rimandarne l'espletamento a "dopo il 15 del mese, perché prima si devono fare i collocamenti" ...

**Se la sostenibilità non è solo uno slogan ma una modalità di agire realmente ricercata si deve essere in grado di coniugare coerentemente gli obiettivi di breve con quelli di lungo periodo.**

Troppo spesso il raggiungimento del budget prevarica la dignità della persona, troppo spesso NON può essere pianificata e fruita la "formazione flessibile", troppo spesso NON si può beneficiare di permessi per visita medica, troppo spesso NON si rispettano le programmazioni e le concessioni già concordate.

**A questi comportamenti diciamo BASTA.** Lo abbiamo segnalato alla delegazione aziendale presente alla trimestrale la quale ha preso precisi impegni per una sollecita soluzione.

Se i dati sono positivi, qual è il motivo di così tanta pressione? Le colleghe e i colleghi della rete sono ormai oltre al limite di sopportazione dei carichi di lavoro e delle attività da svolgere, dei continui rimproveri e dei giudizi "negativi", delle continue lynch di "allineamento" e tutto ciò contribuisce ad accrescere il livello di stress da lavoro correlato.

**La rete soffre da tempo di una carenza di organico strutturale ed inaccettabile; risulta evidente come il servizio alla clientela ed i risultati aziendali siano, almeno fino ad oggi, stati garantiti solo grazie al senso di responsabilità e di abnegazione al lavoro delle/dei colleghe/i; ma a tutto c'è un limite e la misura è chiaramente colma.**

**Per svolgere le attività richieste servono PERSONE, servono ASSUNZIONI di personale (anche full time, perché no?) IN RETE.**

**PART TIME:** continua la pressante richiesta di rimodulare in aumento le ore per le/i lavoratrici/lavoratori con un contratto di part-time inferiore alle 27 ore. Rimarchiamo che NON si risolve la problematica della carenza dell'organico con l'aumento dell'orario di lavoro per i Part Time! La percentuale effettiva dei fruitori di part time su AS Varese è del 24,75% (depurato dai Global Advisor che per tipologia di contratto sono lavoratori a tempo parziale), dato in decisa diminuzione rispetto al passato e inferiore a quello complessivo della DR Lombardia Nord, che si attesta al 25,30%.

**FORMAZIONE:** abbiamo condiviso con i rappresentanti aziendali la fondamentale definizione che la "formazione è indispensabile per la crescita professionale" di ogni lavoratore. Abbiamo ancora una volta rimarcato che la fruizione in azienda deve avvenire in tempi e/o spazi dedicati e che le giornate di **formazione flessibile** devono essere programmate con i giusti tempi e soprattutto devono essere effettivamente fruita. Abbiamo segnalato vari casi di mancata concessione della formazione flessibile, perciò abbiamo chiesto agli esponenti aziendali presenti all'incontro di "supportare" le/i Responsabili nella pianificazione della stessa a livello di filiale/ufficio e di fare nei loro confronti ulteriore opera di sensibilizzazione ad una corretta gestione ed applicazione degli accordi e della normativa aziendale in materia. La formazione non deve essere

usufruita nei "tempi morti" tra un cliente e l'altro, né tantomeno nei giorni di malattia, di riposo o di ferie !!!

**Si ricorda che l'incompleta o tardiva fruizione della formazione obbligatoria impatta negativamente sul PVR individuale e sul "SeiOk" di filiale; è inoltre assolutamente consigliabile fruire delle due ore aggiuntive di formazione facoltativa necessarie per l'incremento di punteggio nel sistema di percorso di sviluppo professionale valevole per il calcolo poi della complessità individuale.**

**SALUTE E SICUREZZA:** ancora una volta dobbiamo segnalare l'accensione tardiva degli impianti di climatizzazione a causa dei poco puntuali interventi delle aziende appaltanti. Si evidenziano vari casi di blocchi a causa del mancato controllo preventivo degli impianti, spesso non vengono effettuati le sostituzioni e le pulizie periodiche, peraltro obbligatorie dei filtri. A fronte di alcuni interventi da parte dell'azienda di manutenzione per disinfestazione abbiamo chiesto di migliorare la parte di comunicazione con i "preposti" di filiale, in particolare la chiarezza su cosa deve essere messo in atto a seconda delle tipologie di intervento. Sollecitiamo che a fronte di segnalazioni particolarmente gravi gli interventi devono avvenire in tempi celeri.

**Un capitolo a parte merita la mancata riparazione degli impianti dei montascale.** A distanza di 8 mesi dalla prima segnalazione (vedi filiali di Saronno, Cardano al Campo e Varese), nulla è stato eseguito. La mancanza di messa a disposizione dei budget di spesa, l'esaurimento in corso d'anno del plafond, le difficoltà di approvvigionamenti e i tardivi interventi da parte dei fornitori NON giustificano le mancanze agli obblighi di legge e al rispetto di persone con fragilità.

La più importante banca d'Italia non può rimanere insensibile di fronte alle persone disabili, persone che affrontano grandi ed insensate difficoltà per accedere ai locali delle proprie filiali di riferimento.

Abbiamo ribadito ancora che in mancanza di idonei e opportuni accorgimenti per tutelare la salute delle persone, gli R.L.S. metteranno in atto le opportune segnalazioni alle A.T.S. territoriali.

**Ricordiamo che il preposto è responsabile ai sensi di legge della salute e sicurezza delle/dei lavoratrici/lavoratori dell'unità produttiva, e che è sua facoltà, se ritiene non sussistano le condizioni minime a tutela della salute delle/dei colleghe/i, allontanare le/gli stesse/i dal luogo di lavoro.**

**DISCONNESSIONE:** abbiamo segnalato la problematica relativa all' invio di mail alle/ai Responsabili di filiale/ufficio da parte di alcuni uffici centrali che, per via delle materie delicate e urgenti trattate, quali ad esempio l'antiriciclaggio, prevedono tempi di risposta molto rapidi; se le/i Responsabili non rispondono, magari perché sono in ferie (per inciso, il diritto alla disconnessione è sacrosanto e tutelato dalla legge, dal CCNL e dagli accordi aziendali), le mancate o ritardate risposte impattano negativamente sul sei ok della filiale.

**Invitiamo ancora una volta tutte/i le/i colleghe/i a segnalare al proprio sindacalista di riferimento comportamenti non coerenti (=violazioni) con i principi e le regole in materia di politiche commerciali previste dagli accordi.**

## **VARIE**

Abbiamo nuovamente segnalato la criticità relativa all'accavallarsi degli appuntamenti nelle agende dei gestori, in quanto i clienti tramite l'Home Banking riescono a fissarsi da soli gli appuntamenti, tra l'altro a partire dalle ore 7 del mattino; questo porta a dover gestire delle criticità con la clientela che si presenta in filiale, in quanto capita che 2 persone hanno lo stesso orario di appuntamento con lo stesso gestore. Il Direttore commerciale retail sig. Roberto Spinucci si è impegnato a fare una verifica in proposito per dare una soluzione definitiva al problema.

**CHIUSURA SPORTELLI:** nessuna ulteriore anticipazione.

## **CONCLUSIONI**

*Per arrivare a soluzioni condivise e vantaggiose per tutti è indispensabile che il confronto ed il coinvolgimento delle OO.SS. sia franco, leale, trasparente e che gli impegni assunti verbalmente dagli esponenti aziendali si traducano in fatti concreti e reali. Per quanto di nostra competenza continueremo ad incalzare l'Azienda al fine di restituire alle colleghe ed ai colleghi un ambiente di lavoro più sereno, leale e trasparente.*

Varese, 19 luglio 2024

**I COORDINATORI RSA E LE RSA AREA VARESE**

**Fabi - First Cisl - Fisac/Cgil - Uilca - Unisin**