



## INCONTRI TRIMESTRALI REGIONE CAMPANIA A DOMANDA AUSPICHIAMO RISPOSTE

Le prossime trimestrali di Area Napoli e Campania rappresentano l'occasione per ribadire una serie di temi e problematiche che registriamo sul territorio dell'intera regione rispetto ai quali necessitano attenzioni e risposte coerenti con l'impegno che i lavoratori pongono in essere quotidianamente.

Poniamo qui una serie di temi su cui ci attendiamo risposte.

### **PRESSIONI COMMERCIALI E CONTESTAZIONI DISCIPLINARI**

Le persistenti e già più volte denunciate pressioni commerciali inducono le lavoratrici ed i lavoratori a prendere decisioni spesso troppo affrettate e cause di errori.

Obiettivi di vendita eccessivi possono compromettere la qualità del lavoro, con conseguenze negative per tutti.

E' necessario che l'azienda riconosca l'impatto negativo di queste pressioni e promuova una cultura lavorativa che valorizzi la qualità, stabilendo obiettivi sostenibili.

Solo in questo modo si potrà garantire un ambiente di lavoro sereno e produttivo.

Stiamo ricevendo segnalazioni riguardanti colleghi dei comparti Exclusive e Affluent destinatari di lettere di contestazione per operazioni commerciali non conformi alla normativa.

Le stesse mettono in discussione la professionalità dei lavoratori e creano ansia, rammarico e disorientamento.

Riteniamo che tali contestazioni siano sproporzionate e riflettano lo stress derivante dalle pressioni commerciali.

Riscontriamo che sui territori, ove denunciavamo pressioni commerciali, si registrano il maggior numero di contestazioni disciplinari.

Pur comprendendo la necessità di politiche commerciali, ribadiamo la necessità che queste siano coerenti con l'etica che Intesa Sanpaolo dichiara di osservare e **chiediamo quindi un rafforzato impegno al fine di allineare i comportamenti, a tutti i livelli, al fine di contemperare i risultati economici con un clima aziendale volto a ridurre lo stress lavoro correlato ed alla riduzione degli interventi di natura disciplinare che impattano negativamente sul sistema premiante.**

## CONTESTAZIONI BANCONOTE “SOSPETTE DI FALSITA”

A seguito delle numerose contestazioni disciplinari pervenutaci a carico dei colleghi, in merito alla gestione e lavorazione delle banconote “sospette di falsità”, riteniamo doveroso far presente che nella quasi totalità delle lettere in oggetto, le banconote incriminate sono sempre risultate valide con avvenuta certificazione da parte dell’ente di controllo.

Pur consapevoli dell’importanza del rispetto della normativa, considerato che le banconote segnalate provengono sempre da un modello di MTA/CICO, crediamo più utile un intervento tecnico od una modifica delle istruzioni sul caso specifico; molto spesso le contestazioni colpiscono colleghi con carichi di lavoro elevati e privi di supporto

## MODELLO ORGANIZZATIVO

I veloci e frequenti cambiamenti in atto:

- 1) Chiusure delle filiali
- 2) Pensionamenti ed esodi
- 3) Sperimentazione nuove procedure (Isytech)
- 4) Assunzioni part time
- 5) Formazione stagisti

se da un lato tratteggiano nuovi scenari aziendali ed industriali dall’altro stanno determinando un cambiamento epocale del modello organizzativo.

Pertanto, i cambiamenti in atto è necessario che vengano messi in pratica con il costante e pieno coinvolgimento di tutte le lavatrici e lavoratori sia in termini di **riqualificazione che di piena operatività**.

Evidenziamo le difficoltà nell’utilizzo dello smart working, per la mancata concessione di questa modalità di lavoro da parte di alcuni responsabili.

Inoltre, in occasione dei nostri sopralluoghi nelle filiali, abbiamo riscontrato casi di sovraffollamento di colleghi costretti ad utilizzare postazioni di lavoro inadeguate ed improvvisate.

Queste condizioni rappresentano un forte **limite all’efficienza ed al benessere lavorativo** e compromettendo la normativa sulla privacy con il rischio di conseguenti provvedimenti disciplinari.

Chiediamo all’azienda di favorire una maggiore implementazione sulla fruizione dello SW e di garantire un numero adeguato di postazioni in relazione al numero degli organici.

Constatiamo inoltre che, pur riconoscendo gli sforzi profusi, è tutt’ora inadeguato il numero degli **Hub** presenti sul territorio (l’area Campania ne è priva), delle postazioni disponibili negli stessi nonché delle strumentazioni necessarie per le relative postazioni.

Riteniamo del tutto **insufficienti ed inadeguati gli apprestamenti ed i locali aziendali rispetto ai bisogni operativi delle lavoratrici e dei lavoratori cosiddetti Global Advisor, una dotazione di “punti consulenza” ove incontrare la clientela, diffusi sul territorio, non potrebbe che favorire il raggiungimento dei risultati commerciali attesi. Ricordiamo ad Intesa che le reti concorrenti (Fineco, Mediolanum, etc...) dispongono di tali sportelli a disposizione delle loro reti.** Crediamo poi che in merito ai GA sia evidente la necessità di una maggiore attenzione da parte aziendale con riferimento alle **aspettative professionali** (percorsi) **economiche** ( compensi per quota autonoma e portafogli) ed **organizzative** degli stessi ( sostegno, co-presenza su piccoli centri , valutazioni di ampliamento della struttura di area).

Molti GA segnalano enormi difficoltà e lunghe tempistiche per il popolamento del portafoglio di tipo B, con liste da cui attingere esigue nei contenuti e costituite da clienti potenziali spesso marginali rendendo di fatto difficile il raggiungimento in tempi brevi del MINT per cui l'azienda si è impegnata. Tutto ciò genera ansia e stress nei colleghi GA neoassunti

### **OCCUPAZIONE - PORTAFOGLIAZIONE – FILIALI FISICHE**

A nostro avviso c'è una incongruenza tra l'algoritmo adibito al calcolo del personale necessario ed il modello di servizio che l'azienda dichiara di volere adottare con conseguenze sul piano occupazionale.

Registriamo portafogli con un numero sovrabbondante di clienti assegnati, un numero esorbitante di clienti in capo al direttore (privi di gestore) e tra questi ultimi anche la frequente presenza di clientela non residuale sia per masse gestite che per la presenza di affidamenti.

Su tutti questi punti chiediamo all'azienda una maggiore attenzione per quel che attiene le decisioni organizzative locali e facendosi garante di un adeguato flusso di **nuova occupazione** a sostegno dei bisogni della rete delle filiali.

Ribadiamo ancora una volta che le politiche di **chiusura delle filiali** non vengono incontro ai bisogni delle famiglie e delle imprese di questo territorio, ad aggravare tale circostanza c'è il rischio di dover registrare altresì la crescita del fenomeno di **disintermediazione creditizia**.

### **FORMAZIONE**

Nelle scorse trimestrali si ribadiva l'importanza, una volta pianificata, di concedere la fruizione della formazione a distanza.

A tutt'oggi segnaliamo che la problematica è ancora in essere e pertanto è importante sensibilizzare i Responsabili affinché concedano le giornate di SL.

Inoltre, la massiva erogazione dei corsi di formazione durante il periodo estivo, anche con scadenze ravvicinate, può avere ricadute negative sul PVR costringendo il lavoratore ad effettuarne la fruizione durante il periodo di ferie. Chiediamo quindi di rimodulare la somministrazione di questi corsi durante i mesi estivi.

### **PULIZIA E CLIMA**

Evidenziamo criticità continue riferite alla gestione delle pulizie nei locali della struttura di centrale e alla gestione dei sistemi di climatizzazione.

Le condizioni igieniche in cui i lavoratori devono svolgere le proprie mansioni non possono essere legate alle logiche di risparmio.

### **TETI/TETLING**

La valutazione delle competenze acquisite non può essere disgiunta da percorsi formativi adeguati ad accrescere le competenze, pertanto auspichiamo una formazione d'aula che integri formazione FAD ed obbligatoria che sia accessibile a tutto il personale.

Segnaliamo che vi è poca chiarezza sul passaggio dalle Seniority al Titling, anch'esso legato al sistema incentivante e segnalato il rischio di criteri di valutazione non omogenei tra le varie strutture.

### **ALTIMETRO**

Ci troviamo costretti, a seguito di segnalazione da parte delle lavoratrici e dei lavoratori, a porre l'attenzione su comportamenti non idonei riguardo la gestione dell'Altimetro, strumento aziendale, la cui partecipazione

è ANONIMA e VOLONTARIA, con il quale i colleghi possono esprimere liberamente un proprio pensiero critico senza la paura di ripercussioni di vario genere.

**Ci chiediamo poi se l'enfasi posta sulla rilevazione del clima aziendale sia reale; malgrado l'impegno dichiarato sul tema e le continue sollecitazioni a partecipare, riscontriamo che un andamento scadente nel tempo o in via di progressivo peggioramento dell'altimetro di filiale non produce effetti concreti. Registriamo riunioni di filiale anche con la presenza di funzioni apicali, ma non rileviamo in molti casi, azioni utili ad un miglioramento delle criticità evidenziate.**

Pertanto, chiediamo all'azienda di attivarsi seriamente per affrontare le eventuali problematiche che dovessero emergere.

### **MOBILITA' STRUTTURE DI GOVERNANCE**

Riscontriamo difficoltà di dare corso alle richieste di trasferimento dei colleghi delle strutture di governance, i passaggi tra le varie strutture (tutte) appaiono impossibili.

Richiediamo pertanto che tutte le richieste di mobilità vengano attenzionate e valutate.

### **CENTRI IMPRESE**

Per quanto attiene i centri imprese invece segnaliamo spesso organici non adeguati, un numero insufficiente di gestori e coordinatori, nonché una serie di adempimenti di natura amministrativa che ricadono sui gestori ponendo numerose difficoltà sul piano operativo e di presidio della mission principale di assistenza e di finanziamento alle imprese.

A tal riguardo se da un lato è necessario un'opera complessiva di semplificazione, nonché adeguati livelli di collaborazione tra le strutture nel presidio (ad esempio dei rischi, dell'antiriciclaggio e nella gestione del rating), dall'altro occorre determinare un **focus sull'attività principale degli stessi gestori imprese** spesso condizionata da obiettivi legati agli investimenti, all'assicurativo piuttosto che al sostegno ed al finanziamento alle imprese.

In conclusione, riteniamo fondamentale che l'azienda prenda atto delle criticità evidenziate. Su tutti questi temi nonché sulle ulteriori evidenze che segnaleremo nel corso degli incontri programmati per i giorni 12,13 e 14 Novembre ci attendiamo risposte adeguate ed esaustive.

I Coordinatori Territoriale Napoli e Provincia ed Area Campania

8 Novembre 2024