



TRIMESTRALE

AREA NAPOLI E PROVINCIA

12 E 14 NOVEMBRE 2024

In data 12 e 14 novembre 2024, si sono tenuti gli incontri trimestrali previsti dal protocollo Relazioni Industriali del Gruppo IntesaSanpaolo.

Le delegazioni aziendali nelle due giornate erano rappresentate da:

Relazioni Industriali, Direttore Commerciale Exclusive, Personale Assistenza Rete Direzione Regionale, Direzione Immobili e della Prevenzione, Protezione e Sicurezza, Direzione Filiale Digitale, Direzione Impact e Tech People Management.

Nella prima giornata, il Direttore Commerciale exclusive Marina Walter, ha evidenziato i dati reddituali dell'Area, soffermandosi sul trend positivo del risparmio gestito e di Valore Insieme del comparto exclusive anche grazie alla sinergia creatasi con il mondo Imprese. Nell' Area Retail sono stati evidenziati i dati positivi sul risparmio gestito e sulle erogazioni medio-lungo termine (prestiti e mutui). Positivi anche i dati del II° semestre nell'Area Imprese.

PRESSIONI COMMERCIALI E CONTESTAZIONI DISCIPLINARI

Rispetto ai dati illustrati, le OO.SS hanno rappresentato che le persistenti e più volte denunciate pressioni commerciali inducono i colleghi a commettere errori.

Obiettivi di vendita eccessivi possono compromettere la qualità del lavoro, con conseguenze negative per tutti, mettendo in discussione la professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori creando ansie, stress e disorientamento.

Continuiamo a ricevere svariate segnalazioni dai colleghi destinatari di lettere di contestazione per operazioni commerciali non conformi alla normativa. Riteniamo che tali contestazioni siano conseguenza delle continue pressioni commerciali aziendali. Fondamentale è che l'azienda si impegni a riconoscerne l'impatto negativo sul clima aziendale e adotti concretamente tutte le misure a ridurre lo stress da lavoro correlato.

Sempre in tema di contestazioni disciplinari segnaliamo un certo ritardo nella conclusione del processo decisionale, attendere diversi mesi prima di conoscere l'esito genera apprensione e stress che oggettivamente i colleghi non meritano



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”, apprendiamo che a breve dovrebbe essere snellita la procedura per la compilazione e l’inoltro delle banconote incriminate, ma chiediamo un intervento di natura tecnica sui modelli di MTA/CSA/CICO al fine di allineare le verifiche di qualità delle banconote.

MODELLO ORGANIZZATIVO

Abbiamo denunciato che è tutt’ora inadeguato il **numero** degli **Hub** presenti sul territorio, delle postazioni disponibili negli stessi nonché delle strumentazioni necessarie per le relative postazioni.

Riteniamo del tutto insufficienti i locali aziendali dedicati ai Global Advisor. Una dotazione di “punti consulenza” ove incontrare la clientela, diffusi sul territorio, non potrebbe che favorire il raggiungimento dei risultati commerciali attesi.

OCCUPAZIONE - PORTAFOGLIAZIONE – FILIALI FISICHE

Riportiamo un’incongruenza tra l’algoritmo adibito al calcolo del personale necessario nelle filiali 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 anche in capo al direttore di filiale, ai quali oramai vengono richiesti quantità di adempimenti impossibili da gestire.

Chiediamo all’azienda una maggiore attenzione per quel che attiene le decisioni organizzative locali aziendali, affinché si faccia garante di un adeguato flusso di **nuova occupazione**.

Ribadiamo ancora una volta che le politiche di **chiusura delle filiali** alimentano il fenomeno della **disintermediazione creditizia** e **incrementano il già preoccupante scenario di desertificazione bancaria del nostro territorio**.



FORMAZIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Nelle precedenti 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; l'utilizzo dello Smart Learning è ancora lontano dagli otto giorni previsti dagli accordi.

Appare evidente che i Responsabili debbano essere ulteriormente sensibilizzati affinché concedano le giornate di SL. Inoltre, la massiva erogazione dei corsi di formazione durante il periodo estivo, anche con scadenze ravvicinate, al fine di evitare ricadute negative sul PVR può costringere il lavoratore persino ad effettuare la fruizione durante il periodo di ferie. Chiediamo quindi di rimodulare la somministrazione di questi corsi durante i mesi estivi e nel periodo natalizio.

Abbiamo rappresentato il perdurare dell'ostruzionismo di alcuni Direttori e Responsabili U.O. nella concessione di giornate di Smart working, Smart learning e turni 4X9.

A tal proposito l'azienda ha ribadito che l'**unica** procedura da utilizzare dai colleghi per le richieste è "Pianificazione e prenotazione" nella piattaforma People.

Invitiamo i colleghi a segnalarci eventuali negatività o diverse indicazioni operative.

GLOBAL ADVISOR

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 neoassunti.

Crediamo poi che in merito sia evidente la necessità di una maggiore attenzione da parte aziendale alle **aspettative professionali** (percorsi) **economiche** (compensi per quota autonoma e portafogli) ed **organizzative (LOCALI A LORO DEDICATI)**. Chiediamo inoltre di facilitare il rientro di quei colleghi del Sud assunti in regioni settentrionali che vivono in condizioni di oggettiva difficoltà.

FILIALE IMPRESE

Segnaliamo spesso organici non adeguati, un numero insufficiente di gestori e coordinatori, nonché una serie di adempimenti di natura amministrativa che ricadono sui gestori imprese, ponendo numerose difficoltà sul piano operativo (acute dalle recenti modifiche procedurali in materia di privacy) e di presidio della mission principale di assistenza e di finanziamento alle imprese.



PRIVACY

Si è ritenuto quanto mai opportuno evidenziare le notevoli problematiche derivanti dall'inibizione della transazione IY11 che consente la visualizzazione dei conti correnti. Pur comprendendo le motivazioni aziendali, non si capisce perché l'utilizzo della procedura non possa essere prevista per i clienti portafogliati ai singoli gestori al pari di come avviene per la transazione NJ00-scheda rischio-

Inoltre le altre transazioni a disposizione dei gestori non sono assolutamente in grado di garantire efficienza, velocità e chiarezza dell'informazione.

ALTIMETRO

A seguito di segnalazione è stata posta l'attenzione su comportamenti non idonei riguardo la gestione dell'Altimetro, la cui partecipazione è ANONIMA e VOLONTARIA, con la quale i colleghi possono esprimere liberamente un proprio pensiero critico sul clima di filiale.

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 anche con la presenza di funzioni apicali, a cui non fanno seguito azioni utili ad un miglioramento delle criticità evidenziate.

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

PULIZIA E CLIMA

Evidenziamo criticità continue riferite alla gestione delle pulizie nei locali della struttura di centrale e di filiale 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 del risparmio.

TETI/TETLING

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

È stato segnalato 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. Al riguardo ci è stato rappresentato che tali rischi sono all'attenzione e che il passaggio non produrrà impatti negativi per i colleghi coinvolti.



MOBILITA' STRUTTURE DI GOVERNANCE AGRIBUSINESS E EXCLUSIVE

Riscontriamo difficoltà di dare corso alle richieste di trasferimento dei colleghi delle strutture di governance, i passaggi tra le varie strutture (tutte) appaiono impossibili. Analoga forte problematica riscontriamo in ambito Agribusiness e Exclusive, da tali settori i colleghi che chiedono di uscire non riescono a trovare riscontro alle loro richieste. E ciò nonostante siano trascorsi diversi e lunghi anni dalle loro prime istanze. Richiediamo pertanto che tutte le richieste di mobilità vengano attenzionate e valutate.

FILIALE DIGITALE

Abbiamo riscontrato per i turni del 2024 un eccessivo sbilanciamento su quelli serali e quelli comprendenti il sabato che risultano assegnati ogni tre settimane.

Abbiamo segnalato che nei periodi estivi le richieste di fruizione di FORMAZIONE FLESSIBILE vengono costantemente respinte nonostante la presenza di corsi anche obbligatori scadenti in quel periodo, costringendo i colleghi a corse affannose per il completamento degli stessi entro le scadenze.

Abbiamo infine richiesto un intervento affinché anche i colleghi di Filiale Digitale possano usufruire degli HUB AZIENDALI per il LAVORO FLESSIBILE.

CDAITO E GROUP TECHNOLOGY

Abbiamo provveduto a segnalare diverse criticità in alcune strutture di CDAITO, in particolare per l'ufficio PSH, tra cui:

- Call e riunioni programmate quotidianamente fuori orario di lavoro;
- Reperibilità sistematicamente utilizzata per far fronte a carenze strutturali e organizzative;
- Impossibilità a partecipare alla riduzione dell'orario di lavoro del venerdì;
- Mancato rispetto dei contenuti degli accordi relativi alla conciliazione dei tempi vita /lavoro e diritto alla disconnessione;
- Atteggiamenti irrispettosi e maleducati da parte di qualche team leader durante le call aziendali.

Si è richiesto un pronto intervento per risolvere tutte le problematiche al fine di tutelare il benessere dei lavoratori.

Come OO.SS. vigileremo affinché l'Azienda intervenga su tutte le problematiche emerse durante l'incontro trimestrale.

I Coordinatori di Area Territoriale Napoli e Provincia

FABI – FIRST/CISL – CGIL/FISAC - UILCA – UNISIN

Napoli, 13 Dicembre 2024