



“RICHIESTE CONTINUE PER SUPERARE I BUDGET...MA NEL MOMENTO DEL BISOGNO NESSUN SUPPORTO...”

INCONTRO TRIMESTRALE AREA VARESE

21 NOVEMBRE 2024 - 12 DICEMBRE 2024

Una breve premessa: circa una settimana prima dell'incontro, fissato peraltro mesi fa, veniamo informati che il Direttore Regionale non potrà essere presente fisicamente a Varese e che potrà rimanere in collegamento per un periodo di tempo limitato. Il 21 Novembre le Organizzazioni Sindacali all'inizio dell'incontro, ritenendo che la presenza del Sig. Daniele Pastore sia importante, anche per dare continuità al rapporto di rispetto e di ascolto reciproco che si è creato tra le parti, fanno richiesta di calendarizzare un ulteriore appuntamento in sua presenza; dopo un momento di forte tensione tra le OO.SS. e il tavolo aziendale, Relazioni industriali, sollecitata in tal senso proprio dal Direttore Regionale, che ringraziamo nuovamente per la sua sensibilità e per la dimostrazione data di voler ricercare il dialogo e il confronto con le OO.SS., decide di fissare per il 12 dicembre dalle ore 10 alle ore 12 un incontro di approfondimento.

Giovedì 21 Novembre 2024 si è tenuto presso la sala comunale di via dei Bersaglieri l'incontro trimestrale dell'Area Sindacale Varese. A rappresentare la Direzione regionale c'era Daniele Pastore (Direttore DR Lombardia Nord) collegato via Teams, ed erano presenti fisicamente Alfonso Tentori (Direttore Commerciale Imprese 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); a distanza erano collegate la Responsabile del Personale di Filiale Digitale Bucciarelli Laura e la referente del Personale Impact Gallipoli Maria Cecilia.

Il Direttore Regionale Lombardia Nord Daniele Pastore ha comunicato i dati commerciali al 30/9, iniziando il suo intervento facendo i complimenti alle/ai colleghe/i per la professionalità e la dedizione al lavoro con le quali hanno affrontato i primi 9 mesi, e che hanno portato a degli ottimi risultati.

Il **risparmio gestito** beneficia di un mercato positivo: il risultato dei collocamenti per la Regione Lombardia Nord si attesta al 117,4% al 30 /09/2024.

Sui **mutui casa** siamo a una percentuale di raggiungimento del budget assegnato del 120%, sicuramente grazie anche alla riduzione dei tassi di interesse; questo risultato è molto positivo e ci rende la banca di riferimento per i clienti sul prodotto mutui.

Molto bene anche il **credito al consumo**, visto che i prestiti personali raggiungono il 103,6% dell'obiettivo.

Il Direttore Regionale ha fatto anche un passaggio relativo alla trasformazione digitale che affronteremo nel prossimo futuro con l'utilizzo della **piattaforma Isytech**: la proposta dei prestiti alla clientela sarà funzionale, flessibile e veloce e queste caratteristiche, che saranno ulteriormente implementate, non potranno che permetterci, secondo la lettura molto positiva data da Pastore, di fare di più facendo meno fatica e di essere più efficaci nella relazione con il cliente.

Aziende retail e mondo imprese: non è stato un anno facile, anche a causa dell'aumento dei prezzi delle materie prime dei prodotti, mentre per gli investimenti è una fase attendista. Si è raggiunto l' 85% dell'obiettivo assegnato, dato non pienamente soddisfacente.

Protezione: 100% di raggiungimento del budget relativo ai premi dei privati, 85% lato aziende e imprese.

Il risultato dell' andamento economico della Direzione Regionale Lombardia Nord, a settembre, è il 100,7% dell'obiettivo, mentre il margine di interesse è in riduzione del 10% rispetto al 2023 in funzione della riduzione dei tassi di interesse anche per gli investimenti sul medio e lungo termine; le commissioni nette relative a protezione e risparmio gestito sono in crescita del 7% anno su anno.

Il territorio commerciale Retail vede una percentuale di raggiungimento al periodo del 101,5%, il comparto Exclusive del 104,5%, risultato eccellente soprattutto per la relazione costruita con i clienti, mentre il territorio Imprese raggiunge il 96,2% del budget di periodo.

NPS: risultato soddisfacente su Retail ed Exclusive, mentre risulta essere un po' sotto dato il comparto Imprese.

A seguire la Responsabile del Personale Lombardia Nord Sig.ra Serena Alessio ha illustrato i dati numerici aggiornati al 30/09/2024:

ORGANICO:

l'organico della DR Lombardia Nord è di 2445 persone, in Area Varese siamo 641 persone, 21 in Direzione Regionale e 621 sulla rete; il 37% sono uomini, il 63% donne, 388 dipendenti sono nel Retail, 114 nell'Exclusive, 118 nelle Imprese.

FILIALI:

in Area Varese ci sono 44 filiali, 29 Retail, 11 Exclusive, 4 Imprese, 1 Agribusiness, 1 Terzo Settore

PART TIME:

nella Direzione Regionale ci sono 661 colleghe/i con contratto part time su 2445 risorse, pari a una percentuale del 27%, che si abbassa al 24,7% se non si tiene conto dei 58 global advisor; i part time a tempo indeterminato sono 181. In provincia di Varese i part time sono 173 pari al 27% del totale dell'organico (poco più del 23% escludendo i 24 global advisor), mentre i part time a tempo indeterminato sono 59.

Nell'area Varese sono state lavorate 137 richieste di part time: sono stati concessi 4 nuovi part time, 98 rinnovi, 20 rimodulazioni orarie. I rientri anticipati sono stati 4, 11 richieste non sono state accolte per mancanza dei requisiti.

Anche nel corso del 2024 abbiamo verificato che le richieste ripetute e insistenti fatte dall'Ufficio del Personale nei confronti delle/dei colleghe/i che hanno già un contratto part time in essere di aumentare l'orario settimanale della propria prestazione lavorativa, per esempio lavorando ulteriori pomeriggi, sono state numerose: come abbiamo già avuto occasione di dire, ribadiamo che la carenza di organico ormai strutturale della rete non si risolve con queste modalità, poco incisive e non risolutive, che comportano disagi e penalizzazioni per chi ha fatto una scelta di vita che conciliasse lavoro e famiglia, e/o che ha la necessità di dover dedicare tempo per assistere i propri famigliari, con una retribuzione economica inferiore, non dimentichiamolo, inferiore a chi lavora full time. Ci chiediamo

quanto questa politica di compressione/riduzione del lavoro part time, che comporta per l'Azienda un aumento complessivo del costo del lavoro, sia coerente con i principi in materia di inclusione ed equità di genere propugnati da Intesa Sanpaolo.

TRASFERIMENTI:

si registrano in DR 72 trasferimenti in accoglimento domanda, 7 sull'Area Varese.

USCITE PER ESODI/PENSIONAMENTI:

da inizio anno sono uscite 42 persone 21 delle quali sull' Area Varese, 18 in esodo e 3 per pensionamento.

GLOBAL ADVISOR:

58 colleghi, 24 sono su Varese, da inizio anno stati fatti 3 switch da contratto full time a global advisor, 1 in Area Varese.

INGRESSI STAGISTI:

Su 46 stage in DR Lombardia Nord 12 sono finalizzati ad assunzioni full time (3 a Varese, 2 con il ruolo di Gestore Aziende Retail e 1 come Exclusive). Gli stage attualmente in corso sono 14.

SMART WORKING:

la percentuale di persone abilitate allo smart working nell'Area Varese è dell' 85%, il 55% delle quali ha fruito di almeno un giorno di lavoro flessibile, mentre le filiali in sperimentazione sono 6.

4x9:

in area Varese il 55% del personale che lavora filiali che stanno sperimentando il 4x9 hanno aderito, il 20% di loro ha fruito di almeno una settimana; 5 filiali grandi stanno sperimentando il 4x9 senza il giorno di chiusura.

Abbiamo chiesto alla Responsabile del Personale di intervenire a sostegno dei Direttori di quelle filiali che hanno difficoltà nell'organizzare lo smart working perché è insito nel loro ruolo non solamente il monitoraggio costante dei dati commerciali, ma anche la capacità di organizzare e distribuire le attività lavorative in capo alle persone che lavorano in filiale. E' compito delle strutture aziendali preposte supportare ed operare per agevolare un cambio di mentalità al fine di fare comprendere ai Responsabili che lo smart working è una modalità di lavoro flessibile, non una giornata o un periodo di ferie. Il periodo del Covid dovrebbe aver insegnato che anche a distanza si riesce a svolgere il proprio lavoro in maniera più che egregia.

FORMAZIONE FLESSIBILE:

Sull'area di Varese il 55% del personale ha fruito della formazione flessibile, la media dei giorni di formazione flessibile fruita pro-capite è di 2,5 giorni.

Abbiamo ribadito all'Azienda che i dati sulla formazione non rispecchiano la realtà dei comportamenti perché ancora oggi diverse/i colleghe/i non riescono a effettuare le previste giornate di formazione flessibile. Ci ripetiamo: la formazione non può essere fatta tra un cliente e l'altro, deve essere data la possibilità di fruire della formazione in filiale in un ambiente riservato, tranquillo e protetto.

FILIALE DIGITALE:

Verrà effettuato un intervento immobiliare sul distacco di Gallarate a seguito del quale si avranno 12 postazioni e un locale break; quella sede resterà comunque un distacco, non essendo al momento prevista la costituzione di una nuova filiale digitale.

Attualmente due colleghe/i di filiale digitale sul distacco di Gallarate seguono Isybank. Al momento non ci sono percorsi professionali in corso per le/i colleghe/i presenti in questo distacco.

IMPACT:

Abbiamo segnalato la mancanza di collaborazione tra la rete e la parte di concessione crediti e la parte di pricing: la referente del personale assicura un passaggio sulle diverse strutture per risolvere la problematica.

POLITICHE COMMERCIALI

Abbiamo evidenziato al tavolo aziendale che, col conforto anche dei brillanti dati illustrati dal Direttore Regionale Pastore, ci risulta difficile comprendere perché continuiamo ad esserci forti pressioni commerciali per il raggiungimento del budget, quando le filiali hanno raggiunto già conseguito il 105% dell'obiettivo: perché si richiedono reiteratamente ulteriori dati per arrivare al 120%?

Noi dipendenti bancari abbiamo un obbligo di prestazione lavorativa, dobbiamo essere professionali, incontrare i clienti, fare consulenza e proporre i prodotti in linea con i bisogni della clientela, ma **non abbiamo alcun obbligo di raggiungimento del risultato.**

Invitiamo ancora una volta le lavoratrici e i lavoratori di Intesa Sanpaolo a contattare il proprio rappresentante sindacale qualora fossero oggetto di pratiche commerciali che non rispettano **l'accordo sulle politiche commerciali condiviso da Azienda e Organizzazioni Sindacali.**

Abbiamo poi segnalato al Responsabile Commerciale Imprese Tentori Alfonso come negli ultimi mesi la pressione commerciale nei confronti dei Direttori, dei Coordinatori e di tutti i Gestori delle filiali Imprese, abbia raggiunto livelli tali da mettere in grandissima difficoltà tutte/i le/i colleghe/i: ogni giorno sono previste riunioni in Lync al mattino, seguite da richieste dei dati in tarda mattinata o al termine della giornata, incontri one to one, e ancora un costante monitoraggio sugli incontri per la proposta di prodotti relativi alla tutela.

Abbiamo chiesto al Sig. Tentori se fosse stata una sua iniziativa quella di mettere sotto pressione con le modalità descritte le filiali Imprese, ribadendo che è nostra ferma intenzione effettuare le previste segnalazioni alla casella iosegnalo@intesasanpaolo.it ogni qualvolta riterremo ve ne siano i presupposti.

Il Direttore Commerciale Imprese ha risposto che è soddisfatto dei risultati conseguiti dalle filiali Imprese, e che farà un passaggio con i Direttori di Area per cercare di capire dove il suo messaggio non è stato compreso, eseguendo una verifica rispetto ai comportamenti da noi segnalati.

Riteniamo assolutamente non soddisfacente la spiegazione che ci è stata data, perché sembra non essere stata colta la gravità dei comportamenti messi in atto: chiediamo al Direttore Regionale di attenzionare le modalità con le quali viene attuata questa intollerabile pressione commerciale nei confronti del territorio Imprese al fine del raggiungimento del budget, nonostante e a prescindere dal fatto che i dati macroeconomici relativi al mondo imprese indichino un'oggettiva situazione di criticità.

INCONTRO DI APPROFONDIMENTO DEL 12 DICEMBRE 2024

Durante tale incontro, durato circa 2 ore, le rappresentanze sindacali hanno fatto presente la totale mancanza di informazione e di supporto alle filiali da parte aziendale durante la

giornata del 2 dicembre, caratterizzata dai ben noti problemi procedurali (mancato accredito pensioni, blocco dell'App, blocco di alcuni pagamenti ecc...). Ci è parso alquanto singolare che alcuni Direttori di Area, di solito estremamente solerti nel sollecitare gli appuntamenti di qualità e nella richiesta puntuale e perentoria dei dati di vendita, si siano improvvisamente "volatilizzati", lasciando colleghe e colleghi per un'intera giornata sole/i in trincea sotto il fuoco incrociato delle richieste, delle lamentele e degli impropri della clientela; il Direttore Regionale e il Responsabile Regionale del Personale non hanno potuto che constatare tale "lacuna", ripromettendosi un miglior coordinamento in futuro.

Alla nostra richiesta di avere dati aggiornati sia in termini operativi (esodi, trasferimenti, organico ecc...) che in termini commerciali, Relazioni Industriali ha ritenuto di non dare risposte in merito, asserendo che non si trattava di un ulteriore incontro trimestrale, ma solo di un seguito alla riunione del 21 Novembre utile ad approfondire non meglio definiti "aspetti commerciali".

A questo proposito pensiamo che i periodici incontri decentrati a livello di Area Sindacale (cd. "**trimestrali**") debbano avere per argomento quanto previsto nel Protocollo delle Relazioni Industriali del 14/04/2021, senza ulteriori limiti nella tempistica di svolgimento e rispetto alle materie oggetto di discussione; quindi limitare il perimetro della discussione ad un ambito predeterminato da parte aziendale ci pare riduttivo e non pienamente coerente con quanto previsto nel citato Protocollo. Ben consapevoli di non avere un ruolo negoziale, riteniamo al contempo che questi incontri debbano essere sempre un momento di informazione, di consultazione e di verifica degli effetti applicativi degli accordi sottoscritti a livello di Gruppo, e che costituiscano un elemento centrale nella risoluzione dei problemi del territorio, permettendo alle parti coinvolte di sviluppare, nel rispetto dei ruoli di ciascuna componente, un dialogo ed un confronto franco e aperto.

Varese, 30 Dicembre 2024

I Coordinatori Territoriali e le RSA del Gruppo Intesa Sanpaolo Area Sindacale di Varese
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN