

IOSEGNALO

È GIUNTO IL MOMENTO DI UN BILANCIO

Il 23 gennaio u.s. si è svolta la periodica riunione della Commissione Politiche commerciali e clima aziendale.

Nel corso della giornata sono state oggetto di analisi dettagliata **29 segnalazioni** pervenute alla casella iosegnalo@intesasnpaolo.com nel **periodo 1° ottobre 2024 - 31 dicembre 2024**, classificabili, sulla base dell'ambito di provenienza, come segue.

AMBITO	N. SEGNALAZIONI	di cui:		
		RETAIL	EXCLUSIVE	IMPRESE
DR BASILICATA PUGLIA E MOLISE	-	-	-	-
DR CAMPANIA, CALABRIA E SICILIA	3	2	1	-
DR EMILIA ROMAGNA E MARCHE	4	4	-	-
DR LAZIO E ABRUZZO	2	2	-	-
DR LOMBARDIA NORD	3	1	-	2
DR LOMBARDIA SUD	3	3	-	-
DR MILANO, MONZA E BRIANZA	3	1	2	-
DR PIEMONTE NORD, VDA E SARDEGNA	1	1	-	-
DR PIEMONTE SUD E LIGURIA	7*	6*	2*	-
DR TOSCANA E UMBRIA	1	-	-	1
DR VENETO EST E FRIULI VENEZIA GIULIA	-	-	-	-
DR VENETO OVEST TRENTO ALTO ADIGE	-	-	-	-
DIREZIONE AGRIBUSINESS	1			
DIREZIONE FILIALE DIGITALE	-			
STRUTTURE DI GOVERNANCE	1			
TOTALE	29	20	5	3

* Per la DR Piemonte Sud e Liguria, 1 segnalazione riguarda sia l'area Retail sia l'area Exclusive.

Gli eventi che hanno determinato le segnalazioni del 4° trimestre 2024 sono stati in prevalenza **COMPORAMENTI** impropri (63%), seguiti da episodi legati all'ambito delle **COMUNICAZIONI** (da intendersi come modalità di comunicazione inappropriate: 24%).

Il 13% delle segnalazioni ha riguardato la **REPORTISTICA**: con questo termine si individua la diffusione di dati privi di qualsiasi funzione informativa (aventi quindi finalità di indebita pressione), o la richiesta di compilazione manuale di report (non ammessa dagli accordi).

Al di là della classificazione adottata nel definire gli eventi che hanno dato origine alle segnalazioni, emerge come dato preoccupante e grave, la consuetudine di alcuni capi e capetti di suggerire o imporre ai propri collabori **strategie di vendita** che hanno come **presupposto** quello di **calpestare le esigenze della clientela** (ignorandone deliberatamente il profilo, le richieste o il disinteresse già più volte manifestato per alcune proposte commerciali), nonché il tentativo di **aggirare la normativa**: tutti elementi ritenuti un fastidioso **ostacolo** al raggiungimento del budget.

ALCUNI DATI E CONSIDERAZIONI

La chiusura del 2024 consente di fornire una sintesi relativa al **numero delle segnalazioni pervenute negli ultimi quattro anni** e di esprimere alcune considerazioni complessive.

2021	2022	2023	2024	TOTALE
178	126	106	105	515

Come **FISAC CGIL** abbiamo più volte dichiarato nel corso degli incontri che la **riduzione** del numero delle segnalazioni registrata negli ultimi due anni rispetto al periodo precedente **non può essere purtroppo interpretata come un miglioramento del clima aziendale**.

Le segnalazioni rappresentano infatti solo la punta dell'*iceberg* di un **fenomeno assai più esteso**, di un **malessere generalizzato** che per assuefazione e rassegnazione non viene sufficientemente denunciato.

La nostra convinzione nasce dalle innumerevoli testimonianze di un **crescente disagio** che riceviamo quotidianamente, ma anche dall'esame delle segnalazioni, da cui emerge come alcuni *input* giungano dai **livelli superiori** e anche apicali, e quindi coinvolgano **ambiti organizzativi ben più ampi di quelli da cui proviene la segnalazione stessa**.

LE ANALISI SVOLTE IN COMMISSIONE E GLI INTERVENTI

Nel corso degli incontri, nella quasi totalità dei casi, abbiamo riscontrato come - nel valutare la gravità degli episodi segnalati - il nostro giudizio fosse condiviso dalla **componente aziendale della Commissione**.

In ogni circostanza l'azienda ha dichiarato di essere **intervenuta**, adottando tutte le cautele necessarie a salvaguardare l'anonimato del segnalante, **per richiamare le persone oggetto di segnalazione al rispetto dei principi** contenuti negli **accordi** in materia di politiche commerciali e della **normativa**. Più in generale (anche in assenza di esplicite violazioni) l'intervento è stato effettuato con l'obiettivo di fornire indicazioni utili a favorire un miglioramento del clima lavorativo e una corretta operatività.

Quanto si sono rivelati utili e risolutivi questi interventi?

Se in **talune circostanze** dopo le segnalazioni riceviamo da colleghe e colleghi **riscontri positivi** che testimoniano l'efficacia dell'intervento aziendale, **in altri casi** abbiamo al contrario rilevato **il perdurare o il riemergere** a breve distanza di tempo **di comportamenti che l'azienda stessa dichiara non accettabili**.

Per questa ragione abbiamo invitato l'azienda a svolgere i propri interventi con **maggiore intransigenza**, allo scopo di garantire l'effettivo rispetto dei valori che il Gruppo dichiara di condividere, da un lato tutelando la **dignità personale e professionale delle lavoratrici e dei lavoratori**, dall'altro promuovendo nei fatti la **cultura del rispetto delle regole**, di cui proprio dall'analisi delle segnalazioni emerge l'allarmante **carezza**.

Il **processo di trasformazione** digitale che il Gruppo ha intrapreso rappresenta una sfida impegnativa che richiederà, per avere pieno successo, **condivisione, coinvolgimento e spirito di squadra**.

Le velleità da padroni delle ferriere di chi, per ambizione personale e per compiacere i livelli superiori con risultati strabilianti, pretende cieca obbedienza, in barba a principi e regole, sono un fattore di debolezza e non un punto di forza, che avvelena il clima ed espone la banca a un danno reputazionale.

Per parte nostra continueremo a intervenire con sempre maggiore fermezza di fronte ai **comportamenti impropri** che **non devono essere tollerati, ma vanno al contrario denunciati** (anche per il tramite dei sindacalisti di riferimento) attraverso comunicazioni tempestive e circostanziate a IOSEGNALO.

Indicazioni utili a una segnalazione efficace sono reperibili nel "[decalogo](#)" che vi riproponiamo alla pagina successiva.

I Rappresentanti Sindacali della FISAC CGIL sono come sempre a disposizione per chiarimenti e supporto.

CASELLA DI POSTA iosegnalo@intesasanpaolo.com

IL DECALOGO DEI PERFETTI SEGNALATORI

1. RISPETTO DELL'ANONIMATO

L'identità del segnalante è protetta: sono garantiti infatti il rispetto della privacy e dell'anonimato. Non possono però essere prese in esame le segnalazioni che "partono" anonime.

2. COINVOLGIMENTO DEL SINDACATO

Qualora si preferisse comunque non agire in prima persona, la segnalazione può essere effettuata per il tramite di un sindacalista.

3. DIVIETO DI CACCIA ALLE STREGHE (SE QUALCUNO CI PROVA ANDRÀ SEGNALATO)

Se si assistesse al tentativo da parte della persona segnalata di individuare la/il collega da cui è partita la segnalazione (o peggio ancora si riscontrassero atteggiamenti più o meno velatamente intimidatori), anche questo comportamento andrà denunciato a IOSEGNALO, in quanto reiterazione di condotte inappropriate.

4. MODULO SÌ, MODULO NO

A seguito dell'accordo 30 maggio 2023 il modulo per la segnalazione non è più ritenuto necessario e la segnalazione viene presa in esame anche in mancanza del modulo (che comunque vi alleghiamo), a condizione che contenga tutti gli elementi utili all'analisi.

5. BANDO ALLA VAGHEZZA E GENERICITÀ

La segnalazione deve essere il più completa esaustiva e circostanziata, riportando per quanto possibile il riferimento a specifici episodi o comportamenti: limitarsi per esempio a denunciare che in una filiale o in un territorio le pressioni commerciali sono eccessive e il clima è invivibile, è eccessivamente generico e finisce per essere di scarsa utilità.

6. ELEMENTI DI PROVA: LA "PISTOLA FUMANTE" NON È NECESSARIA

Se la segnalazione riguarda, per esempio, una mail, è sicuramente utile (se possibile) allegarla, ma una segnalazione può riguardare circostanze o fatti per i quali non si è in grado di fornire elementi di prova (per esempio, comunicazioni verbali dai contenuti e dai toni inappropriate, mail di cui non si è in possesso); anche questi vanno denunciati: basterà, come già indicato, essere il più possibile precisi nel descrivere l'accaduto.

7. BANDO ALL'EMOTIVITÀ

Una segnalazione efficace passa anche da una certa freddezza e lucidità nell'esposizione dei fatti. Una legittima indignazione o il sentirsi offesi o feriti possono indurre a mettere in luce aspetti legati al proprio stato d'animo, anziché dedicarsi alla descrizione dell'accaduto. Meglio riservarsi un momento di riflessione: come sempre la FISAC CGIL è a disposizione per fornire consiglio e supporto.

8. REITERAZIONE

Se si è a conoscenza del fatto che la medesima persona oggetto della segnalazione è già stata segnalata, è opportuno metterlo in evidenza; questa verifica viene comunque effettuata centralmente.

9. RICHIAMO AI PRINCIPI CONTENUTI NEGLI ACCORDI (NON NECESSARIO)

Può essere utile (ma non è affatto necessario) sottolineare quali principi o prescrizioni degli accordi sulle Politiche commerciali si ritiene siano stati violati.

10. UTILITÀ

L'unica segnalazione inutile è quella che non viene inviata (in particolare se nel redigerla si sono seguiti i precedenti 9 punti).

MODULO SEGNALAZIONE

iosegnalo@intesasanpaolo.com

Spett.le
Intesa Sanpaolo S.p.A.
Comitato Welfare, Sicurezza e Sviluppo Sostenibile
(c/o Relazioni Industriali)
Piazza Paolo Ferrari, 10
20121 MILANO

Nome Cognome Cid/Matricola

Società di appartenenza

Sede di Lavoro

Aree tematiche:

- Comportamenti
- Reportistica
- Comunicazione

Descrizione evento

.....
.....
.....
.....

Allegati ritenuti utili alla descrizione dell'evento

Luogo, data

Firma

.....

.....



Non saranno prese in considerazione segnalazioni "anonime";



La segnalazione dovrà essere inoltrata tramite e-mail aziendale alla casella di posta elettronica dedicata:
iosegnalo@intesasanpaolo.com