



INCONTRO ANNUALE

DIREZIONE REGIONALE BASILICATA PUGLIA E MOLISE

“I RISULTATI MIGLIORI DI SEMPRE, MA PER IL CLIMA NELLE FILIALI C’E’ ANCORA TANTO DA FARE!”

In data 3 aprile 2025 si è svolto l’incontro annuale di Direzione Regionale, a cui hanno partecipato in presenza la Direttrice Regionale Alessandra Modenese, il Direttore Commerciale Exclusive Mauro Farina, il Direttore Commerciale Imprese Antonio Agnello, il Responsabile Risorse Umane Andrea Compagnone, affiancato dai responsabili CTPAR rispettivamente Puglia Nord/Basilicata/Molise e Puglia Sud, Danilo Magliaro e Silvana Quinto ed, infine, la nuova Responsabile Relazioni Industriali per il nostro territorio Rossana Turani. In collegamento da remoto, poi, le Funzioni del Personale delle Direzioni Banca Digitale, Impact e Agribusiness. Presente anche la Direzione Immobili nelle persone di Vincenzo Porpora e, da remoto, Antonio Rainone.

Dopo una dettagliata rappresentazione da parte della Direttrice Regionale e dei Direttori Commerciali dei gratificanti risultati commerciali, economici e qualitativi raggiunti nell’anno 2024, a cui, però, sta seguendo un avvio di 2025 non altrettanto brillante, le O.O.S.S. hanno avviato il confronto sulle tematiche che ogni giorno impattano i colleghi di tutti i segmenti commerciali:

- la tanto attesa e roboante **transizione digitale**, che, al momento, di grandioso ha soltanto i malfunzionamenti degli applicativi e delle infrastrutture informatiche quotidianamente utilizzati dai colleghi e dai clienti (dai frequenti down della APP, alla inefficiente procedura di onboarding digitale, con tempi di attesa fino alle due ore per il rilascio di una delega!);

-il massiccio **piano di chiusura e di trasformazione delle filiali**, che tante difficoltà provoca a colleghi e clienti, portando anche a forme di esasperazione le quali, nella migliore delle ipotesi, si traducono in coraggiose iniziative di singoli sindaci che, novelli Don Chisciotte dell’era digitale, cercano di opporsi alle chiusure, mentre, nella peggiore, in un inasprirsi del fenomeno delle aggressioni (per ora solo verbali) verso il personale di filiale;

- la **mancanza di hub aziendali e/o di distaccamenti di servizi specialistici**, proprio in quei territori, come la Basilicata, il Salento, la BAT, Foggia con l’intera area garganica e il Molise, nei quali maggiormente si registra un atteggiamento di disimpegno da parte dell’Azienda sia in termini di presenza fisica che di valorizzazione delle risorse esistenti;

- l’annoso e cronico problema del **sottodimensionamento degli organici**, dato che, nonostante la forte accelerazione finalmente avvenuta nella nostra Direzione Regionale in tema di inserimento di giovani stagisti (attualmente 139 in tutta la D.R.), si riesce solo in minima parte a compensare le risorse in uscita (stando ai dati rassegnati dal Direttore Compagnone, dal primo gennaio 2024 al 31 marzo 2025 siamo a 212 colleghi, a tempo pieno, cessati dal servizio e 39 assunti con contratto misto “Global Advisor”), come dimostrato, tra le altre cose, dall’insufficiente mobilità professionale e di ruolo. Abbiamo quindi rivendicato una quota di assunzioni a tempo pieno anche per i nostri territori, in ossequio alle proporzioni previste nell’Accordo 23/10/2024. Per fronteggiare le gravi carenze di organico non bastano infatti le sole assunzioni, pur apprezzabili, dei Global Advisor;

- la **formazione** dispensata ai colleghi di ogni ruolo professionale, la quale, oltre ad essere fruita in modalità inappropriate, è sempre più noiosa e sovrabbondante, compresa quella dispensata ai giovani stagisti. Ci risulta che l’unica eccezione sia rappresentata dalla formazione, in modalità sincrona, attualmente erogata a favore dei

global advisor in tema di tutela, indice del fatto che, se si vuole, le cose si riescono a fare bene anche nella frenetica era digitale;

- il clima nelle filiali, caratterizzato da **continui e inaccettabili stimoli a fare di più e di meglio**, pur in presenza dei dati aziendali migliori di sempre! Nelle filiali si vive uno stato di malessere causato dalla discrasia fra quanto viene chiesto ai colleghi dal lato commerciale (con una sempre più aumentata pressione anche in quelle del territorio Agribusiness ed Exclusive sui prodotti di tutela) e quanto da quello normativo. Da una parte, continui monitoraggi della produzione e diurne riunioni c.d. di “allineamento”; dall’altro attività operative/contabili per la gestione carico/scarico/quadrature/rimesse valori delle macchine MTA ed Aree Self (con sempre meno gestori base), oltre che amministrative e/o di controllo che vengono presentate come urgenze assolute, secondo un principio di priorità variabili che si fa davvero fatica a comprendere!

Ebbene, di fronte a tutte queste argomentazioni di parte sindacale, le risposte aziendali sono state, per la verità, non del tutto soddisfacenti. Davvero riduttivo ricondurre i malfunzionamenti degli applicativi ad “aggiornamenti sulla sicurezza” o confidare solo nella omnicanalità per riuscire a coniugare, una volta per tutte, gli aspetti normativi con quelli commerciali. Come pure destano perplessità alcune affermazioni di parte aziendale riferite al modo per riuscire ad evitare le pressioni commerciali, ossia “cominciando bene l’anno” e “lavorando sul coinvolgimento di tutti i colleghi” (a quest’ultimo proposito, sembrerebbe che nell’anno 2024 solo il 40% dei colleghi abbia contribuito al risultato sulla tutela). Vorremmo evidenziare, sul primo punto, che lo stesso Stefano Barrese, nell’incontro tenutosi il 3 marzo u.s. con le O.O.S.S., ha dichiarato che pretendere il raggiungimento dei budget in un ridotto arco temporale, “è un comportamento assurdo e non in linea con le richieste della banca”; mentre, sul secondo, che non è dimostrato che quel preteso 60% dei colleghi che non è “andato a segno” sulla tutela, non abbia comunque partecipato al risultato di squadra, dando il suo contributo su tanti altri aspetti, con generosità ed abnegazione.

Quanto agli **hub**, è stato assunto l’impegno da parte degli esponenti aziendali per crearne di nuovi, ma senza indicazioni precise: temiamo, ma speriamo di sbagliarci, che nella migliore delle ipotesi questo si concretizzerà con la creazione di qualche sporadica postazione. Il maggiore ricorso allo smart working e allo smart learning richiede un cambio di passo, nella individuazione e realizzazione degli hub nei nostri territori nel brevissimo, specialmente nelle province fortemente sprovviste come Lecce, Brindisi e Foggia, potendo utilizzare, con una riorganizzazione leggera ed un efficientamento degli spazi, strutture già esistenti ed operative.

Sull’annoso tema della “**desertificazione bancaria**” in atto, come OO.SS. abbiamo voluto, ancora una volta, sensibilizzare e responsabilizzare Intesa Sanpaolo, per il tramite dei manager referenti sul nostro territorio, sulle conseguenze che le tante chiusure e trasformazioni effettuate (e quelle future già programmate) comportano per lo sviluppo nelle nostre regioni e la tenuta del loro tessuto sociale. Le nostre regioni andrebbero maggiormente considerate, anche a compensazione della progressiva riduzione complessiva dei lavoratori attivi, come strategiche per l’attivazione di Strutture di governance e di lavorazioni specialistiche.

FILIALE DIGITALE: Enrico Pezzolato, responsabile HR, ha rappresentato che nella nostra DR la struttura è composta da 180 persone di cui 164 in filiale e 16 in strutture di staff. Dei 164 in filiale, 158 lavorano nelle sale principali e 6 nei distaccamenti, con un’età media di quarantuno anni. Abbiamo evidenziato, per parte sindacale, la criticità rappresentata, in molti casi, dalla incomprensibile mancanza degli skills frodi e aziende Fideuram, con la conseguenza che viene richiesta una gestione di primo livello a gestori che non sono in possesso di tali competenze. Inoltre, è stata denunciata la faticosa gestione delle telefonate outbound, per le quali è stata richiesta da control room la pianificazione di un gestore per 6 ore al giorno. Attività logorante e insostenibile per tante ore. Si è proposto di valutare la ripartizione dell’attività, pianificando per 3 ore al giorno due colleghi. L’azienda ha preso atto delle segnalazioni, tuttavia non è riuscita a dare risposte particolarmente convincenti. Abbiamo inoltre rappresentato che le sei filiali principali presenti in Puglia, Basilicata e Molise sono dislocate, ormai da anni, unicamente a Cavallino e Bari. Abbiamo quindi rivendicato la possibilità di una crescita delle filiali digitali che possa coprire anche la zona di Puglia Nord/Molise, molto distante geograficamente dalle attuali filiali digitali. Ciò anche per non precludere nel tempo ad altri territori una crescita occupazionale, visto che trattasi di strutture attrattive di future assunzioni.

FILIALE AGRIBUSINESS: Tonino Forchetti, gestore HR, riferisce di 45 colleghi operanti sul territorio nel 2024, della recente apertura della filiale di Altamura e di interessanti dati sulla fruizione dello smart working, che nel segmento arriva al 73%. Abbiamo rivendicato, per **le filiali più grandi e complesse con la presenza di diversi**

distaccamenti, la necessità della figura del Coordinatore, **anche alla luce delle tante incombenze commerciali, amministrative**, di controlli gravanti sui Direttori. Tra l'altro un **Coordinatore con facoltà deliberative** libererebbe il Direttore dal compito **di deliberare anche pratiche di importo e complessità minore**, pure molto diffuse nel mondo agri, potendo così dedicare più tempo a supporto della squadra.

FILIALE IMPACT: Donatella Marzetto, responsabile HR, ha illustrato il progressivo sviluppo del terzo settore, che ad oggi conta sul territorio 41 risorse distribuite sulle filiali di Bari, Foggia, Potenza e Taranto, con relativi distaccamenti e, soprattutto, riporta un dato estremamente interessante relativo all'assenza di procedimenti disciplinari negli ultimi due anni, in netta controtendenza rispetto alla cifra della divisione B.D.T. della nostra D.R., che nel solo 2024 ha visto elevate ben 68 contestazioni!

In sintesi, in questo incontro annuale di Direzione Regionale un lungo confronto su tanti temi, riguardo ai quali, come organizzazioni sindacali, verificheremo costantemente i comportamenti aziendali affinché sappiano coniugare al meglio le complesse scelte aziendali con l'effettiva cura del benessere e della dignità dei colleghi del territorio.

Bari, 14 aprile 2025

**COORDINATORI TERRITORIALI GRUPPO INTESA SANPAOLO
AREA PUGLIA SUD BASILICATA – AREA PUGLIA NORD MOLISE**