



## GRUPPO INTESA SANPAOLO PUGLIA

### TRIMESTRALE AREA PUGLIA

Lo scorso 28 ottobre si è tenuto a Bari l'incontro trimestrale fra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali. La delegazione aziendale era rappresentata da: Nicola Reda e Gaetano Capogreco dell'Ufficio Relazioni Industriali; Giuseppe Tricarico, Responsabile del Personale e Assistenza Rete Direzione Regionale; Savino Noviello, Responsabile Coordinamento Personale e Assistenza Rete Puglia coadiuvato da Sebastiano Cataldo; Claudio Pastori, Gestore del Personale Strutture centrali e Società prodotto per le Filiali On Line. In rappresentanza delle Funzioni Commerciali era presente all'incontro Gianluigi Venturini Direttore commerciale imprese della Direzione Regionale.

In via preliminare ci è stato rappresentato l'andamento commerciale. **Il Territorio Imprese** registra nell'intero Gruppo un calo costante delle forme più classiche di finanziamento a breve termine in particolare al Centro Nord (- 10% in Puglia rispetto al 2015) ed un contestuale aumento delle forme di finanziamento a MLT (+ 10% in Puglia rispetto al 2015). Il calo del margine di intermediazione determinato dall'andamento dei tassi impone la necessità di accelerare su alcuni driver da commissioni. Importanti si stanno rivelando le sinergie relative al comparto assicurativo con Sanpaolo Assicura ed Intesa Sanpaolo Vita. Complessivamente rispetto al 2015 il MINT lordo è sceso del 7,5%. **Il Territorio Personal** è quello che soffre maggiormente. In particolare registra un calo importante del risparmio gestito tanto da produrre una riduzione del MINT da commissioni tra il 15% - 20%. In uno scenario di tassi molto bassi e turbolenza dei mercati, un buon numero di clienti preferisce mantenere liquidità sul conto. **Il Territorio Retail** tiene testa allo scenario negativo e riscontra ottimi risultati sostenuti dai mutui/prestiti personali e dai prodotti di tutela (polizze auto/casa) compensando in qualche modo l'andamento negativo del Territorio Personal. Complessivamente la Direzione Regionale riscontra un calo complessivo del 4% - % 5% del MINT lordo rispetto all'anno precedente.

Nell'ambito dell'incontro sono stati forniti alcuni dettagli relativi a **prossime iniziative commerciali in Puglia**. Nel Territorio Imprese saranno interessati i settori dell'agricoltura (piani sviluppo rurale finanziati dalla Comunità Europea) e del turismo (in particolare nel Salento con coinvolgimento degli operatori del settore in un prossimo evento pubblico). Previste inoltre iniziative per concludere accordi collettivi con le imprese in tema di previdenza complementare a beneficio dei dipendenti delle aziende nostre clienti. Nei Territori Personal e Retali sarà riproposto quanto già sperimentato su due Direzioni Regionali per lo sviluppo dei clienti ad alto valore potenziale (in particolare clienti multibanca) attraverso una forte sinergia tra i due Territori commerciali.

### FILIALE ON LINE CAVALLINO

Abbiamo espresso apprezzamento per il percorso positivo intrapreso in termini di mobilità e di crescita. Siamo certi che il processo in atto continuerà con sempre maggiore attenzione alle esigenze di tutti i colleghi della sala di Lecce. Nell'occasione l'Azienda ha comunicato che i 104 portafogli assegnati sono tutti di complessità "E". Tali portafogli avranno un ricalcolo della complessità entro il mese di dicembre, poiché l'anno in corso è stato particolarmente dinamico consentendo positive ricadute sui percorsi professionali. A conferma di questo si riscontra l'impegno dell'Azienda con l'introduzione di due Team Famiglie.

### ISGS – Uff. Tesoreria Bari

Abbiamo nuovamente ribadito con forza l'inadeguatezza degli ambienti di lavoro e la mancanza di un'Area Break attrezzata. Troppe postazioni ubicate in poco spazio con conseguenti e logiche criticità. L'unico "ambientone" favorisce l'inquinamento acustico ed un microclima assolutamente inadeguato. Si è quindi preannunciato il possibile intervento della ASL, e richiesta una verifica sulla salubrità ambientale da parte dell'Ufficio Salute e Sicurezza, se non ci sarà una pronta risposta aziendale a queste problematiche, già segnalate più volte. In tema di sicurezza abbiamo ribadito la scarsa segnaletica delle vie di fuga con mancanza d'indicazione dei preposti.

Per quanto attiene la nota questione della possibile programmazione delle ferie a dicembre, si è sottolineato come alla precedente interpretazione aziendale, non sia susseguita una disponibilità dei responsabili, nei fatti. La controparte aziendale ha ribadito che in casi particolari e per pochi giorni sarà comunque possibile farne richiesta.

Infine abbiamo di nuovo avanzato richiesta del conferimento di altre attività transazionali "extra tesoreria". L'Azienda ha risposto che al momento non ci sono disponibilità in tal senso. In merito alla mancata applicazione, anche in via sperimentale, del lavoro flessibile (Smart Working) a differenza di altre strutture del perimetro consorziale, la delegazione aziendale ha risposto che è la stessa singola struttura che valuta e decide sulla fattibilità o meno dell'utilizzo del lavoro flessibile, decisione che attualmente non è prevista per la Tesoreria di Bari.

## VIABILITA' FERROVIARIA

Abbiamo sollecitato all'Azienda interventi a favore dei colleghi che a seguito del grave incidente ferroviario del 12 luglio u.s. nella tratta Andria – Corato sono costretti ad utilizzare l'auto anziché il mezzo pubblico per raggiungere il posto di lavoro. Abbiamo anche richiesto chiarimenti in merito alla circostanza riferita ad alcuni colleghi che, utilizzando l'auto pur beneficiando del trattamento del pendolarismo con mezzo pubblico, non potrebbero produrre alcuna documentazione probatoria qualora fosse in futuro richiesta dall'Azienda in base alle vigenti norme. La delegazione aziendale si è impegnata ad approfondire l'argomento riservandosi di rispondere, fornendo in ogni caso immediata disponibilità a valutare benevolmente eventuali richieste di flessibilità di orario qualora utili a ridurre il disagio.

Segnalate le situazioni di grave stress cui sempre con maggiore frequenza sono sottoposti i colleghi addetti alle casse, spesso insufficienti rispetto alle esigenze della clientela. Ciò comporta il sempre più ripetuto crearsi di code di clienti inferociti nei confronti dei malcapitati colleghi. Anche sul tema salute e sicurezza sono state segnalate criticità su una serie di punti operativi. Notevoli anche le lamentele per la ormai nota scarsa qualità delle pulizie e dello stato dei servizi igienici nonché sulla pessima ergonomia delle postazioni dedicate all'accoglienza. Emblematica l'arroganza manifestata dall'Azienda nel non fornire ancora risposta scritta a distanza di un anno (raccomandata RSA di Barletta del 25/11/2015) rispetto ad una richiesta delle OO.SS. relativa alla stabilità dei solai dello storico "Palazzo Gentile" all'interno del quale lavorano i colleghi della Filiale imprese e della Filiale di Corso Garibaldi.

## PRESSIONI COMMERCIALI

Gran parte dell'incontro è stata dedicata alle ormai intollerabili pressioni (leggasi oppressioni) commerciali cui sono sottoposti i colleghi. Il tema è già noto ed affrontato a tutti i livelli sia aziendali sia di ABI. **Abbiamo stigmatizzato con estrema forza il verificarsi di atteggiamenti del tutto in contrasto non solo con l'accordo "Politiche commerciali e clima aziendale" ed il Codice etico di Gruppo, ma anche con le più elementari norme di educazione e buonsenso.** L'aumento vertiginoso delle sindromi da stress lavoro correlato che colpiscono i colleghi sono sotto gli occhi di tutti e sono sintomo inequivocabile del **fortissimo deterioramento del clima lavorativo**. Abbiamo inoltre rilevato come la oramai **maniacale richiesta di applicazione del cosiddetto "metodo"** crea disaffezione al lavoro inibendo qualsivoglia autonomia decisionale del gestore e "sterilizzando" ogni valutazione "intelligente" sulla metodologia di approccio al singolo cliente.

**La delegazione aziendale ha ribadito che la Capogruppo non avalla in alcun modo i comportamenti da noi segnalati.** Non ha negato che nella "catena di comando" possa esservi qualcuno che adotti metodi e comportamenti sbagliati, ma ha sostenuto che trattasi di singole eccezioni rigettato la tesi che questi comportamenti rappresentino sostanzialmente la regola. Ha in ogni caso confermato il prossimo avvio di uno specifico **programma formativo per Capi Area e Gestori del Personale** invitando le Organizzazioni Sindacali a segnalare tutti i casi che, ad avviso delle stesse, siano in contrasto con le norme vigenti e le direttive della Capogruppo. **E' stato assicurato che i responsabili di eventuali comportamenti non in linea con l'accordo citato ed il Codice Etico saranno immediatamente redarguiti.**

**Ancora una volta è stata forte la sensazione di una distanza siderale tra quello che è il mondo reale del vissuto quotidiano nelle filiali ed il mondo virtuale e parallelo che l'Azienda cerca ogni volta di mettere in scena. Il perdurare di tale situazione non potrà fare altro che aumentare il senso di disaffezione sino ad incrinare irrimediabilmente senso di appartenenza dei Lavoratori, ingrediente irrinunciabile per un'Azienda dello spessore di Intesa Sanpaolo.**