



# UNITÀ SINDACALE

FALCRI SILCEA SINFUB

Coordinatori RRSSAA

Area Puglia

Gruppo Intesa San Paolo



## TRIMESTRALE AREA PUGLIA del 19.11.2018

**...il Banco di Napoli “” chiude “” ..... molte risposte tardano ad arrivare ....**

Il 19 u.s., come previsto dal Protocollo Rel. Ind.li di Gruppo, si è svolto in Bari il terzo ed ultimo incontro di trimestrale per il Banco di Napoli, attesa la fusione per incorporazione dello stesso con la Capogruppo che tuttavia, seppur trattandosi di mera operazione societaria, rappresenta per l'intero Sud Italia la predita di un ennesimo emblema che ha accompagnato intere generazioni di famiglie ed imprenditori per oltre 400 anni.

La controparte aziendale era rappresentata dalla Responsabile del Personale Antonella Mancini insieme al collega Savino Noviello, il Direttore Commerciale Retail Puglia Basilicata Mauro Farina Valaori, i colleghi della Direzione Relazioni Industriali Nicola Reda e Gaetano Capogreco, per l'Assistenza Rete Sebastiano Cataldo ed infine per le F.O.L. dalla responsabile Casciano Nicoletta e Saretto Riccardo.

In apertura il dr. Mauro Farina Valaori ha rappresentato l'andamento dei dati comm.li riferendoci che la nostra D.R. esprime ad oggi la migliore performance dovuta soprattutto, a suo dire, all'applicazione del c.d. “” METODO “” da parte dei colleghi. Al riguardo, la ns. sigla ha tenuto a ribadire che tale metodologia di lavoro è di per sé molto costrittiva, stante la previsione di 5 o più contatti quotidiani da programmare, la lavorazione di liste prioritarie, la vendita di prodotti di tutela etc. etc. etc., che purtroppo non tengono conto del vissuto giornaliero di ogni lavoratore comprendente anche la formazione, le attività amministrative, l'accoglienza e ... tante altre incombenze non programmabili e non rientranti nell'ambito della metodologia tanto decantata.

A ciò, abbiamo ancora ribadito, si innestano come una spina nel fianco, quelle che noi definiamo “”**OSSESSIONI COMMERCIALI**””, che a cascata (dall'alto in basso) raggiungono oramai livelli di inaccettabilità che, in alcune circostanze sconfinano nel grottesco quando, nella vana speranza di spronare gli addetti al raggiungimento dei risultati, alcuni responsabili scavalcano i limiti del “” bon ton “”, ingenerando inutili e dannose mortificazioni in ordine a paventati trasferimenti od altro che non tutti riescono serenamente a gestire senza aiuto farmacologico. L'ultima vorticiosa spinta commerciale attuata con fare martellante sul territorio, verte sui prodotti di tutela il cui decantato soddisfacente risultato finale deve anche tenere in debito conto lo smaltimento della parte amministrativa ed il rispetto della regolamentazione prevista, al fine di non incappare nei meandri dell'auditing, con conseguenze a volte molto spiacevoli. I budget assegnati sembra ignorino a volte il contesto socio/economico attuale e non tengono altresì in nessun conto la persistente mancanza di personale, soprattutto di quelli adibiti al servizio di cassa, categoria che sembra in estinzione anche per via dei pensionamenti senza ricambio delle assunzioni promesse per le aree disagiate con specifici accordi ed il cui effetto ha provocato una estate da incubo non solo per i colleghi, per il rinnovo dei part time, per le turnazioni nelle filiali flexi ma anche per la stessa clientela, oramai stanca di essere chiamata solo per preposizioni commerciali.

Abbiamo inoltre manifestato forti preoccupazioni per la questione degli NRI, fenomeno oramai dilagante, e non dipendente dalla specifica volontà del collega di rimanere in filiale per spirito di corpo o per fini meramente ludici o personali, saltando a volte anche la pausa pranzo ma, a quantità di lavoro che, come citato al precedente c.v., non risulta evadibile nel normale orario di lavoro.

Dulcis in fundo, apprendiamo oggi, post trimestrale, che in una determinata Area viene chiesto ai colleghi di fornire la copia dell'agenda ABC ai direttori che, a loro volta, provvederanno ad inoltrarla al Capo Area.

Al riguardo ci chiediamo:

Ma non era stato detto che sono vietati questi tipi di controlli ??;

Ma non era stato detto che l'Azienda se vuole può autonomamente ricavare tali dati ??

Forse la risposta potrebbe rivenire dal fatto che qualcuno, post trimestrale, ha voluto mostrare un inutile pugno di ferro che non giova agli animi, a quel decantato **CLIMA AZIENDALE** necessario per il fatuo SEI OK anzi, acuisce sempre più quei divari che dovrebbero essere colmati con altre forme costruttive di DIALOGO.

Tornando in argomento di trimestrale, l'incontro è poi proseguito con l'intervento dei colleghi delle Relazioni Industriali che hanno fornito puntuali spiegazioni sull'evoluzione del modello di servizio della Rete, soprattutto per quanto attiene le figure del segmento Retail ed Imprese, susseguente ad una serie di valutazioni ricavate da una indagine che l'Azienda ha condotto su un campione di colleghi delle due precitate realtà, ascoltando anche la clientela e che, nello specifico, prevederà:

#### **NELLE FILIALI RETAIL:**

la "riesumazione" della figura del **Gestore Specializzato Aziende**, valorizzandone le competenze specifiche dello stesso (come da parte sindacale più volte ed a più livelli sostenuto come necessario, poiché non si può essere tuttologi).

Difatti, i clienti azienda intervistati, hanno messo al primo punto quello che è il principale rapporto che si instaura con tale figura di riferimento, "" QUELLO UMANO "", da ciò scaturisce la fiducia nelle competenze specifiche del Gestore, preludio essenziale per consolidare ed accrescere un autentico e forse duraturo rapporto commerciale. Con tale nuovo modello la clientela retail aziende sarà gestita in filiali che vedranno la presenza di almeno due Gestori Aziende (per il necessario scambio di esperienze) e tale presenza sarà inoltre concentrata in filiali che distino per la clientela a non oltre 15 minuti di auto tra il vecchio ed il nuovo sportello, secondo determinati criteri e pur sempre all'interno della medesima Area, per effetto della riportafogliazione che dovrebbe prevedere l'ingresso di 70.000 ndg. Aziende nel retail con contestuale cessione alle Imprese di 20.000 ndg e quindi con una ipotesi di sbilancio pari a 50.000 clienti tra i due settori. I criteri di estrazione della clientela che gestirà il retail prevedono un limite di fatturato di 2,5 milioni di euro ed un accordato totale a sistema di 300.000 euro o di 200.000 euro di breve termine nel caso di imprese agricole.

Altra nuova figura in ambito Retail sarà quella del **Coordinatore di Relazione** (poiché in natura nulla si crea nulla si distrugge e tutto si trasforma, forse equiparabile a quella figura tanto cara alla clientela e che un tempo lo si chiamava ""Responsabile di Sala""), destinato a coordinare le attività di accoglienza e transazionali, secondo determinati schemi ed il cui inquadramento, secondo quanto riferitoci, seguirà il profilo normativo del Coordinatore Comm.le, così come riportato nel Contratto di secondo livello.

#### **NELLE FILIALI IMPRESE:**

Dalla nuova riportafogliazione, si avranno due tipologie di specializzazioni del Gestore, Il **Gestore Imprese Top** (con prevalenza di clientela Top nei portafogli) ed il **Gestore Imprese** (con prevalenza di clientela imprese medio piccole, senza escludere la compresenza di clientela Top). E' stato inoltre precisato che la frequenza di aggiornamento in PUSP sarà annuale ed eventuali spostamenti saranno soggetti ad approvazioni specifiche.

Tali variazioni, sempre a detta dell'Azienda, non dovrebbero incidere considerevolmente sugli addetti Imprese, le cui figure saranno di valido riferimento nel caso di necessità per implementare altri comparti, tenendo conto delle competenze specifiche degli stessi, soprattutto in ordine al vissuto lavorativo.

L'Azienda ha inoltre annunciato evoluzioni importanti per il comparto “” **Estero** “”, al fine di implementare tali professionalità e ciò, per creare un giusto ricambio generazionale scaturente anche dalle recenti uscite in atto e prossime per esodo e/o pensionamento. In virtù di ciò, avremo due riferimenti specialistici:

**Specialista Estero**, che sarà in filiale e prettamente dedicato alla gestione commerciale della clientela;

**Team Estero** sul territorio, che faranno riferimento al CTPS, senza necessità di un'allocazione fisica accentrata anzi, i colleghi coinvolti, resteranno per scelta aziendale nelle filiali, al fine di non impattare negativamente sul discorso mobilità. L'operatività di tali TEAM sarà al servizio di tutte le filiali della Direzione Regionale al cui interno, come predetto, saranno presenti professionalità specifiche preesistenti e già operative che affiancheranno le nuove leve da formare sul campo.

Altra novità riguarda la figura del “**Gestore Enti**”, figura dedicata a gestire l'aspetto commerciale e contrattuale degli Enti e Tesorerie precedentemente gestite da ISGS e dai Centri Tesorerie, che opererà, fermo restando il supporto delle strutture centrali di Marketing e specialisti delle Direzioni Regionali.

#### **ISGS:**

Con la creazione della nuova figura professionale del Gestore Enti di cui al precedente c.v., a richiesta sindacale, l'Azienda ha chiarito che resterà in capo a tale struttura la gestione transazionale relativa agli Enti in questione. Inoltre, è stato fatto presente che negli ultimi tempi si sono registrati aumenti dei flussi di lavorazione, anche per via delle tesorerie ex BancApulia, destinati a crescere ulteriormente per la realtà barese, in sede di chiusura entro fine anno della struttura di Matera ed al riguardo, ci auguriamo si vogliano adeguare gli organici, stante l'evidente riduzione della forza lavoro, per via delle fuoriuscite per esodo/pensionamento attuate e da attuare nel corso di questo e del nuovo anno.

Resta tuttora argomento irrisolto e di rimarcata importanza quello relativo alle pulizie, sempre più carenti ed inidonee, sia per le strutture ISGS che per talune filiali. Ci si augura che l'Azienda voglia definitivamente risolvere questo annoso problema.

E' stata inoltre chiesta disponibilità all'azienda per riservare ai dipendenti uno spazio destinato alla consumazione dei pasti, poiché riteniamo inammissibile e sicuramente non igienico doversi “arrangiare” sulle medesime scrivanie di lavoro in pausa pranzo.

.....

La continua evoluzione settoriale, ci spinge come **UNISIN** a dover essere determinati e sempre pronti a segnalare problematiche che possono sorgere nel quotidiano di ogni lavoratore, soprattutto di coloro che lavorano in condizioni di emergenza dovute ad eventi straordinari derivanti dall'uscita di chi ha potuto andare in esodo ma, la gioia di costoro, non deve tramutarsi in un grido di dolore per chi resta e, soprattutto alla luce di quanto promesso e concordato in merito alle famose assunzioni per le zone disagiate, rimaste sulla carta e quindi ancora inattuate, salvo qualche ricambio generazionale per decesso e categorie protette.

Bari, 26/11/2018

I COORDINATORI RRSSAA AREA PUGLIA UNISIN  
GRUPPO INTESA SANPAOLO