



INCONTRO TRIMESTRALE

DIREZIONE REGIONALE BASILICATA PUGLIA E MOLISE

ASCOLTO E VICINANZA: CHE NON SI TRATTI SOLO DI UNO SLOGAN!

Il 24 maggio si è svolto, ancora in modalità a distanza, il primo incontro trimestrale del 2023 della nostra Direzione Regionale, alla presenza del Direttore Regionale, Alberto Pedroli, dei Direttori Commerciali dei Territori Retail, Exclusive, Imprese (rispettivamente Danilo Di Lorenzo, Mauro Farina Valaori, Michelangelo Eleuteri), dei Responsabili Filiali Digitali, Direzione Impact, Direzione Agribusiness, Direzione Immobili (rispettivamente Enrico Pezzolato, Marta Sestini, Luca Dorenti, Marianna Capasso), il Rappresentante Relazioni Industriali, Enzo Vozza, oltre che del Responsabile del Personale e Assistenza Rete, Stefano Zingaretti, e dei due CTPAR, Danilo Magliaro e Sergio Fornasiero.

Il Direttore Pedroli, e di seguito i Direttori Territori Commerciali, hanno esaminato l'andamento del 2022 nella nostra Direzione Regionale contestualizzando i dati in rapporto allo scenario italiano ed estero, fortemente condizionato dal post pandemia, dalla guerra in corso e dalle forti tensioni macro economiche in atto. Nonostante tutto i dati sono più che soddisfacenti: centrati in pieno gli obiettivi di conto economico nel Territorio Retail; recuperato fortemente un avvio difficile nel secondo semestre nel Territorio Exclusive in un anno molto complicato; grande performance nel Territorio Imprese. In generale grande attenzione al costo dei Crediti, allo sviluppo del Territorio e alla vicinanza alla comunità anche attraverso importanti operazioni di For Funding. Il 2023 si presenta ancora con difficoltà legate alla inflazione e ai tassi crescenti con conseguente probabile rallentamento degli investimenti e della domanda, e agli effetti marginali dell'applicazione del PNRR. Il 2024, inoltre, si preannuncia foriero di grandi opportunità per la nostra Direzione anche in ragione del previsto incontro delle ZES mondiali a Bari e del G7 in Puglia. Di tutti i risultati positivi è stato dato atto del lavoro e impegno delle persone della Direzione Regionale, nonché della loro competenza anche nel far fronte a difficoltà.

Il Dr. Zingaretti è intervenuto sulla linea strategica della Funzione del Personale e di tutti i Responsabili che deve essere volta all'ascolto, alla vicinanza, alla capacità di cogliere gli obiettivi delle persone, non solo di crescita professionale, e a creare le condizioni per farli raggiungere. Tutto il management deve essere proteso a combattere la solitudine delle persone, soprattutto in un contesto di cambiamento come quello conseguente all'attuazione del corrente Piano Industriale, definito storico.

Fin qui la narrazione fatta dall'Azienda.

Dai numerosi interventi sindacali è, invece, emersa una realtà nella quale il **diabolico intreccio fra livello di pretesa commerciale molto alto**, condizioni di lavoro difficili anche a causa del perdurare di carenza di organici soprattutto nella rete e appiattimento verso il basso di percorsi di carriera e sistemi

incentivanti, dà luogo al ricorrente fenomeno delle dimissioni volontarie, persino in un territorio come il nostro, pur così svantaggiato dal punto di vista del mercato del lavoro.

Al di là delle sicuramente mirabili intenzioni, continuiamo a rilevare troppo spesso sia mancanza di ascolto, sia di vicinanza: come quando **sui colleghi con contratto misto vengono esercitate indebite pressioni** affinché, dopo i due anni, non esercitino il diritto a trasformare il contratto a tempo pieno; o quando **la richiesta di un cambio ruolo** da una struttura all'altra della banca viene scoraggiata e considerata delitto di lesa maestà; o, ancora, quando **alcuni esponenti del medium management usano un doppio canale di comunicazione**, inattaccabile e politically correct nelle comunicazioni scritte, molto più aggressivo e minaccioso nel verbale.

Nello stesso filone, della mancanza sia di ascolto che di buona comunicazione, si inseriscono anche episodi molto recenti, come l'ingaggio di decine di risorse in una **transizione verso IsyBank** senza che le stesse abbiano ricevuto dai loro responsabili la benché minima informativa a riguardo; come la strumentalizzazione dello strumento del feedback per **"bacchettare"** quei gestori che non riescono a garantire la famigerata "profondità" delle agende; o, come le risposte indisponenti e perentorie date a tanti validi colleghi che hanno subito la decurtazione del premio a causa della mancata fruizione della formazione.

Per non parlare di quando, in sede di **contestazioni disciplinari**, lungi dal considerare tutte le attenuanti legate ai ritmi di lavoro incalzanti, alle pressioni che si ricevono, alla cattiva organizzazione del lavoro, alla farraginosità delle normative e dei processi, si usa la mano pesante nei confronti dei malcapitati colleghi.

Prendiamo atto e senza ipocrisie di quanto la locale Funzione del Personale abbia già fatto e stia facendo per migliorare le condizioni di lavoro sul nostro territorio: ci riferiamo agli avvenuti interventi gestionali nei confronti di alcuni capi che avevano modalità troppo muscolari; ci riferiamo al potere di persuasione sicuramente esercitato nei confronti delle Funzioni Centrali per ottenere **l'assunzione sul nostro territorio da inizio anno di 20 nuovi colleghi, tra cui 6 a contratto misto e 14 a tempo pieno e inseriti nelle realtà di filiale**. Verifichiamo dunque una positiva inversione di tendenza riguardo soprattutto alle assunzioni, anche se **ancora troppo poche** per lenire i carichi di lavoro pesantissimi che influiscono anche sulle condizioni psico-fisiche di chi resta al lavoro.

AGRIBUSINESS: del tutto insoddisfacenti le (non) risposte riguardanti tale Direzione, con un disallineamento enorme fra il dichiarato e l'agito. Nella descrizione aziendale, una realtà d'eccellenza, sia per risultati commerciali, sia per capacità manageriali; nel vissuto dei colleghi, quasi **un buco nero dal quale, una volta entrati, diventa impossibile uscire**, una realtà nella quale la mancanza di addetti e coordinatori, il caos derivante dalla difficile gestione degli incarti e l'assenza di dotazioni logistiche rendono davvero difficile una reale qualità di vita e di lavoro. Le questioni che avevamo posto nell'ultima trimestrale e che erano state prese in carico da esponenti aziendali che, nel frattempo, hanno cambiato incarico, sono ancora tutte lì, comprese le questioni immobiliari riguardanti le filiali di Barletta e di Policoro, per le quali l'Azienda sostiene di essere in attesa delle dovute autorizzazioni.

FILIALI DIGITALI: alla luce del nuovo accordo sui ruoli, abbiamo ribadito la necessità di ognuno di conoscere il prima possibile la complessità attribuita. Considerando l'importanza delle intese sottoscritte, come passo avanti che ha disciplinato competenze finora esercitate ma non normate, ne abbiamo richiesto una fattiva e concreta applicazione, prevedendo la possibilità per i colleghi di poter ampliare le proprie competenze ed abilitazioni, con conseguente crescita professionale.

E' stata inoltre richiesta maggiore chiarezza in merito alla gestione delle chiamate delle aziende Retail non più di competenza delle filiali specializzate e più in generale una precisa individuazione delle attività rientranti nei rispettivi perimetri di competenza.

Positiva la nostra valutazione sugli **open day con le filiali fisiche**, auspicando che l'iniziativa agevoli l'accoglimento delle domande di trasferimento ancora pendenti verso la rete fisica; questo anche in ottica di job rotation, al fine di consentire nel tempo l'agevole svolgimento di mansioni differenti. Abbiamo infine stigmatizzato **l'insufficienza delle postazioni presso la filiale di Bari** che talvolta costringe i colleghi ad utilizzare postazioni esterne alla filiale stessa. Tale incresciosa situazione dovrà essere sanata con la necessaria tempestività.

FILIALI IMPACT: Nelle precedenti Trimestrali eravamo già intervenuti, purtroppo senza alcun esito, sulla necessità di risolvere l'insufficienza degli addetti (ora gestore base terzo settore) e il conseguente aggravio di incombenze amministrative a carico dei gestori. Problematica divenuta ora urgente a causa delle quotidiane richieste di sistemazioni anagrafiche/documentali di tutta la clientela censita; per non sottacere dell'ulteriore onere rappresentato dalle continue richieste di rendicontazioni, superflue e sovrabbondanti, che stigmatizziamo fortemente. A ciò si aggiungerà la prossima costituzione della Filiale Terzo Settore su Potenza/Matera che prenderà un gestore e un addetto da quella di Bari. L'Azienda ci ha assicurato che effettuerà attenta analisi e le verifiche richieste. Ci aspettiamo stavolta risposte chiare, con soluzioni concrete.

In sintesi, molto si può e si deve ancora fare e proprio sui temi che sono stati oggetto di questa trimestrale! Auspichiamo fortemente, dunque, che le parole **ASCOLTO e VICINANZA** diventino i connotati cui si ispiri l'azione quotidiana della Banca, riempiendosi di contenuti concreti e misurabili, permettendo, così, davvero ai colleghi tutti di sentirsi rispettati e valorizzati, e che non restino, invece, solo un arido slogan, per quanto altisonante.

Bari, 6 giugno 2023

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