



INCONTRO TRIMESTRALE AREA VICENZA CORALITÀ ... STONATA!

Si è svolto martedì 24 giugno il consueto incontro trimestrale tra la banca e le Organizzazioni Sindacali di Intesa Sanpaolo di Vicenza e provincia.

L'incontro si è svolto in un clima particolarmente collaborativo con disponibilità della Direzione Regionale ad ascoltare ed accogliere nostre osservazioni e rilievi per apportare correttivi a errati comportamenti e/o "difetti di comunicazione" da parte del middle management nei confronti dei colleghi.

Queste le tematiche affrontate:

PRESSIONI COMMERCIALI: L'Azienda ci ha rassegnato ottimi risultati commerciali nel nostro territorio per l'anno in corso ed in proposito sottolineiamo come gli stessi siano stati raggiunti grazie all'impegno ed alla dedizione dei colleghi, ma ci chiediamo, a che prezzo? Come è risaputo, Intesa Sanpaolo si vanta spesso di dare attenzione alle proprie persone "mettendole al centro". Già, ma al centro di cosa?

L'aria che tira, spesso è irrespirabile, e non certo per il caldo... Vi è stato un forte turnover di direttori, rimossi anche dopo periodi di permanenza relativamente brevi in una filiale; l'impressione è che l'unico driver di tali scelte sia il raggiungimento o meno dei budget...

- La "Coralità Gestore", correttivo introdotto nel PVR 2025 (previsto dalla Scorecard quota B), da elemento di inclusione e valorizzazione dello spirito di squadra viene inteso (con fantasia) da taluni manager come sistema per assegnare obiettivi individuali mensili e scovare e discriminare "le pecore nere" che metterebbero, a loro dire, a repentaglio gli obiettivi ed il premio di eccellenza per l'intera filiale. Questo messaggio distorto risulta molto negativo per i colleghi, per il clima di filiale e per il lavoro di squadra. Con questi tipi di messaggi si incentiva l'individualità, non il lavoro di squadra... Ricordiamo a tutti che non esiste nessun obbligo di vendita quotidiano o mensile per i Gestori, in quanto il nostro lavoro subordinato è caratterizzato da un obbligo di prestazione "attiva e intensa", non di risultato! Il mancato raggiungimento di obiettivi quantitativi commerciali non determina di per sé una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione.
- Ci sono stati casi in cui i toni e gli atteggiamenti sono diventati inaccettabili. Frasi come "ma ci sei o ci fai?", "ma ci arrivi o no?" oppure il "suggerimento" di chiamare i clienti alle 18.30 così si è sicuri che rispondano, sono all'ordine del giorno e ben raffigurano la tensione che si respira! **Ci vengono segnalati anche "aperitivi" al di fuori dell'orario di lavoro, organizzati come momenti di socialità, dove però ad un certo punto sono comparsi cartelloni con budget commerciali straordinari; simpatica goliardata per alcuni colleghi, ma che hanno mandato lo spritz di traverso invece ad altri.**
- File di rendicontazione (non previsti dalle procedure aziendali e che contrastano con le previsioni dell'accordo sindacale sulle Politiche Commerciali) in cui ogni gestore deve indicare il "venduto" quotidiano, fatti sparire poi in fretta e furia ma sostituiti da richieste verbali (ovviamente) di previsione di vendita il mattino, da confermare la sera.
- In materia di affiancamenti, si è messo in evidenza il carattere non sempre allineato con cui vengono imposti ed effettuati. Ovviamente la giustificazione aziendale rientra nella visione di parte e quindi, come spesso accade, non attinente alla realtà quotidiana.
- Continue riunioni commerciali, soprattutto per affluent ed exclusive, che costringono spesso i gestori a cancellare o riprogrammare gli appuntamenti già fissati in agenda!

CARENZA ORGANICI: la coperta è cortissima... i colleghi che vanno in esodo in alcune filiali non vengono sostituiti e questo determina ulteriori e a volte insostenibili carichi di lavoro per chi resta. Abbiamo chiesto di intervenire sugli organici delle filiali in difficoltà e comunque di trovare nell'immediato soluzioni per alleggerire l'attività amministrativa che questa riduzione di organico determina, soprattutto nei mesi estivi, vista la presenza delle ferie programmate. Ad esempio, ci sono Filiali Imprese con anche diversi gestori base in meno, senza ancora alcuna sostituzione, e si richiedono tempi irrealistici per la lavorazione dei *rating* e delle pratiche di fido, tutto in nome della presunta "eccellenza di filiale". Il risultato? Un sovraccarico ingestibile, con i gestori imprese costretti ad occuparsi di pratiche amministrative e a tappare ogni falla pur di garantire risposte alla clientela. E, naturalmente, gli stessi gestori devono anche "portare risultati" quotidianamente, come se nulla fosse.

FEEDBACK: Abbiamo sollecitato alla funzione del Personale un intervento formativo/informativo, rivolto in particolare a responsabili di filiale e di area, affinché vengano chiarite le caratteristiche di quello che dovrebbe essere uno strumento di dialogo costruttivo e non di giudizio. Non vanno solo minacciati "voti" bassi ma è necessario, allo stesso modo, esaltare i comportamenti lodevoli. Nell'evidenziare come numericamente i feedback positivi siano maggiori rispetto a quelli sotto la media, le colleghe hanno accolto il nostro suggerimento, avendo peraltro già in programma di attuare un'iniziativa di questo tipo.

CHIUSURA DELLE FILIALI: otto filiali in meno nel Vicentino (alcune già chiuse, altre in chiusura), di in una rete già ben ridimensionata, oltre che impattare sul territorio e quindi sulla clientela, rappresentano un disagio anche per i colleghi, trasferiti magari più lontano o in nuovi ruoli poco graditi.

HUB: nonostante la disponibilità di locali, la creazione di nuovi hub avviene con il contagocce e la carenza si riscontra soprattutto, oltre che nel basso/ovest Vicentino e Veronese (per chi lavora a Vicenza) anche nell'alto Vicentino, su Schio e su Bassano.

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI: (un atteggiamento rigido, inflessibile ed a nostro avviso talvolta anche persecutorio nei confronti dei colleghi nello stigmatizzare ogni minimo errore). L'area e la DR non c'entrano coi procedimenti disciplinari, fanno solo i messaggeri e anche loro li "subiscono" come i colleghi. Ricordiamo a tutti che se non esiste un obbligo "contrattuale" di risultato, esiste l'obbligo di rispettare ogni norma di legge e aziendale (Mifid, Privacy, Antiriciclaggio, Regolamenti Ivass e Consob) in quanto il loro mancato rispetto anche minimo, comporta purtroppo contestazioni e provvedimenti disciplinari.

FILIALE DIGITALE: abbiamo segnalato improbabili riunioni convocate ad inizio turno alle 6,48 del mattino, ci vien da pensare con il solo scopo di fare l'appello... affiancamenti a sorpresa e non pianificati in agenda che fanno più di controllo che di aiuto, stanno contribuendo a deteriorare la serenità dei colleghi e il buon clima che storicamente ha sempre contraddistinto la Filiale Digitale. Occorre ricordare (soprattutto ai manager che arrivano da altri mestieri) che il focus della Filiale Digitale è fornire ai clienti un servizio di qualità durante le chiamate, fornendo assistenza ed operando con professionalità e competenza: il continuo assillo sui risultati commerciali è fuori luogo e rischia di rovinare un servizio essenziale del Gruppo ISP.

In conclusione, abbiamo sottolineato **che gli eccellenti risultati commerciali sinora conseguiti sui nostri territori sono il risultato dell'impegno e del sacrificio di tutte le colleghe ed i colleghi, che si trovano ad operare in condizioni ambientali e lavorative spesso difficili...** Tutto ciò però non deve penalizzare la vita lavorativa ed il benessere psicofisico delle persone, svilendone la professionalità e l'impegno quotidiano per errate e libere interpretazioni di alcuni manager. **Abbiamo auspicato quindi con fermezza un miglioramento, da subito, del clima e delle condizioni di lavoro.**

Vicenza, 7 luglio 2025

**I COORDINATORI TERRITORIALI E LE RSA ISP AREA VICENZA
FABI/FIRST/FISAC/UILCA/UNISIN**