



BRAVI BRAVI...MA LA COPERTA È SEMPRE TROPPO CORTA!

Il 13 luglio u.s. si è svolta la trimestrale dell'Area Verona alla presenza di Relazioni Industriali, dei Responsabili del Personale di DR e di Area, del Direttore Commerciale Imprese e in collegamento con Filiale Digitale.

EROGAZIONE PVR E PIANO DI INCENTIVAZIONE NPL 2025

Dai dati forniti dall'Azienda riguardanti l'erogazione del PVR 2025, le persone coinvolte sono state 531 delle quali per eccellenza individuale 381, il 72% della platea.

- Strutture di rete in eccellenza **Quota A** raggiunta da 31 filiali (91%), dipendenti premiati 309, **di cui 8 con riduzione per formazione obbligatoria in ritardo entro 15 giorni;**
- Strutture di rete in eccellenza **Quota B** raggiunta da 28 filiali (85%), dipendenti premiati 304, **di cui 7 con riduzione per formazione obbligatoria in ritardo entro 15 giorni e 1 oltre 15 giorni;**
- Eccellenza **Quota C** raggiunta solo da 12 filiali (35%), dipendenti premiati 105, **di cui 6 con riduzione per formazione obbligatoria in ritardo entro 15 giorni.**
- **Incentivo NPL** i dipendenti premiati sono stati solo 10 Specialisti DR, mentre dell'Area di Governo CLO sono stati 33.

I risultati sono stati raggiunti grazie al lavoro di tutte le colleghe e colleghi, alla loro relazione e consulenza di valore con i clienti. Peccato che i ringraziamenti non arrivino mai a destinazione, ma anzi ci si sente dire spesso che non si fa abbastanza!

Le persone si ammalano e si crea un clima stressogeno pesante ed alquanto inutile e solo controproducente!

Bisogna preservare la salute, ma all'Azienda interessa davvero?!

Formazione: non c'è peggior sordo di chi non vuole sentire!

Purtroppo, anche nel 2025 la formazione fruita in ritardo ha penalizzato alcune persone e al 30/04/2026 la formazione è stata fruita solo da 116 colleghi.

Questi numeri evidenziano che ci sono ancora alcuni responsabili che osteggiano la richiesta di **formazione flessibile**. Continuiamo a ribadire come sindacato che le giornate di formazione flessibile **non sono giornate di ferie o di premio, ma sono un diritto sancito dagli accordi firmati dal contratto di Gruppo!**

Una formazione fatta male non tutela il nostro lavoro e ci espone a potenziali provvedimenti disciplinari! Chiediamo una posizione chiara da parte dell'Azienda: sollecitare la **pianificazione già a inizio anno delle 8 giornate di diritto per la formazione flessibile**, utilizzando la stessa procedura aziendale della pianificazione delle ferie!

In tal senso abbiamo apprezzato la disponibilità della Responsabile del Personale di inviare nei prossimi giorni una mail a **tutti** per attenzionare il loro diritto a pianificare in People le 8 giornate di formazione flessibile.

Come pure si chiede di fare attenzione nella revoca delle giornate di Smart Learning nel periodo estivo con una ripianificazione a breve tenendo in evidenza le scadenze dei corsi obbligatori, per evitare la decurtazione del PVR per la fruizione in ritardo.

Rispetto alla formazione di mestiere, l'Azienda informa che tutti siamo iscritti ad Academy4future e la formazione trasformativa rientra nelle 2 ore di formazione di mestiere utile per i percorsi professionali, manca però la visualizzazione del contatore, che verrà ripristinato a breve. Sul tema abbiamo sollecitato l'Azienda ad accompagnare le colleghe al rientro dalla maternità e/o da altre lunghe assenze ad utilizzare i giorni di formazione flessibile per fruire dei corsi impattanti sia sul PVR sia sui percorsi professionali, onde evitare che possano scadere con la riattivazione del contatore dei giorni che riparte anche se si è in ferie.

Nuova riportafogliazione e risultati

Anche per Verona la riportafogliazione di inizio anno ha impattato profondamente e negativamente. Come OOSS poniamo seri dubbi sulla questione, vista la elevata numerosità dei clienti da gestire, con serie difficoltà nel presidio.

L'Area Verona ha inoltre subito un ridimensionamento importante nel perimetro Exclusive, da 3 sono diventate 2, con lo "spacchettamento" della terza in distaccamenti assegnati a quelle rimaste. Nello specifico il portafoglio di nuova costituzione a Caldiero è rimasto per mesi senza gestore e presidiato con grandissimo impegno e sforzo dalle persone già presenti in filiale. Inoltre, sono statiti inseriti diversi Global neoassunti, che ricordiamo essere in tutoraggio nei primi 3 mesi, alcuni lo sono tutt'ora e come da previsione normativa non possono certo gestire un portafoglio! Se aggiungiamo le dimissioni che ci sono state, il tutto si trasforma in un periodo di grande affanno, sulle spalle dei gestori rimasti. Come sempre il problema è la **perenne carenza di organico, insufficiente per un presidio efficace della clientela!**

Pressioni commerciali e ferie

In periodo di ferie, **che ricordiamo essere un diritto delle persone, se qualcuno lo avesse dimenticato**, si fa sempre più evidente l'ansia da prestazione di alcuni responsabili, con pressioni continue e controllo ossessivo delle agende: appuntamenti **di valore...ma perché ci sono appuntamenti che non valgono?!**

Inoltre, il continuo ricorso da parte di Direttori e Capi Area al controllo serrato delle agende di tutti i gestori sta innalzando di molto il livello delle pressioni commerciali, con evidente ricaduta sullo stato di salute delle lavoratrici e dei lavoratori con rischi crescenti di stress da lavoro correlato. La nostra attenzione continuerà ad essere sempre alta rispetto al tema agende.

Addirittura, alcuni direttori Retail hanno condiviso slides con suggerimenti commerciali, così come script per gestire le obiezioni dei clienti durante le telefonate con proposizione di prodotti di tutela. Si tratta di fantasiose iniziative locali "home made"? **ATTENZIONE!**

Abbiamo segnalato pressioni e tensioni anche nella **filiale Impact** dove, con la nuova riorganizzazione, è partita la rincorsa al budget: ricordiamo la particolare clientela gestita, l'attenzione alle relazioni e allo "spirito di squadra" che anche in questo territorio commerciale deve essere sempre valorizzato e rispettato!

Teti Competenze e feedback negativi

Teti Competenze è lo strumento adottato da Intesa Sanpaolo per mappare le conoscenze tecniche e supportare la crescita professionale dei colleghi, contribuendo in maniera importante alla determinazione della complessità gestita da parte dei Gestori. Talvolta il Responsabile di turno è intervenuto ridimensionando le competenze di autovalutazione fatte dal collega in procedura, causando impatti negativi sulla complessità gestita e dunque compromettendone il percorso professionale. Abbiamo chiesto di intrattenere una volta di più il middle management nei seguenti

termini; come accade per la valutazione della prestazione lavorativa, anche **Teti Competenze non può in alcun modo essere collegato al raggiungimento o meno di budget o risultati commerciali**, ma solo a comportamenti e competenze professionali agite.

Non possiamo accettare inoltre che arrivino input di assegnare un **Feedback negativo a colleghi ritenuti non in linea rispetto alle performance richiesta !!!** La finalità dello strumento è quello di attenzionare eventuali aree di miglioramento della propria attività lavorativa, ma un feedback negativo assegnato solo perché non si arriva al risultato, ha come unico effetto la demotivazione e svislisce il lavoro dei colleghi.

Qualità Direttori e motivazioni legate al ruolo e responsabilità

Riteniamo che questo ruolo sia oggi poco ambito; lo si vede mettendo a confronto le implicite responsabilità (enormi) e le ricadute in termini di percorso professionale; allo stato attuale occorre una formazione molto focalizzata sui "comportamenti" e su cosa significhi gestire una squadra al fine di alzare il livello per le figure di prima nomina.

Verona Via Barbaro

Non ci sono aggiornamenti in merito alla ricollocazione della filiale di Verona Via Barbaro, richiesta con forza dalle O.O.S.S. da tempo. L'Azienda però ci informa che ci sono degli immobili al vaglio.

Procedura mutui

Le segnalazioni fatte a livello nazionale sui problemi della nuova procedura mutui vengono ribadite anche in questa sede, in considerazione delle difficoltà che le filiali devono gestire con la clientela sempre più aggressiva. Ricordiamo a tutti che anche le **aggressioni verbali** vanno segnalate e censite in apposita procedura, per poter dare l'adeguato supporto alle persone che le subiscono.

Filiale Digitale

È stato confermato che nella sala di Verona via Fermi saranno allestite 3 nuove postazioni entro agosto e perciò da 23 passeranno a 26. Ci sarà un miglioramento tecnologico con allestimento di tutte le postazioni con doppi monitor e display dove mancano e la sala riunioni sarà adibita a sala direttori. In Largo Perlar, distaccamento di Via Fermi, le postazioni diventeranno 10 (ad oggi sono 6), con richiesta di allestimento completo delle postazioni anche lì. Abbiamo richiesto aggiornamento in merito ai colleghi di Verona che fanno parte di task force ormai da diversi mesi e che in fase di rientro abbiano un affiancamento adeguato prima di tornare operativi in chiamata. Abbiamo richiesto attenzione anche in FD per le giornate programmate di formazione flessibile nel periodo estivo per i corsi obbligatori in scadenza entro agosto. Pur avendo presenti le difficoltà del periodo estivo, i colleghi vanno aiutati a fruire della formazione che ricordiamo si dovrebbe poter pianificare durante tutto l'anno anche mediante l'utilizzo di slot quotidiani.

Verona, 24 luglio 2026

**COORDINATORI TERRITORIALI e RRSSAA VERONA
INTESA SANPAOLO
FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA UNISIN**