



TRIMESTRALE AREA NAPOLI E AREA CAMPANIA

Il 15, 16 e 17 luglio si sono tenuti a Napoli gli incontri di trimestrale dell'Area Napoli e dell'Area Campania alla presenza delle Relazioni Industriali, delle Funzioni Commerciali e della Gestione del Personale. I risultati commerciali illustrati, relativi al primo semestre, sono assolutamente positivi e confermano ancora una volta l'impegno, la professionalità e lo spirito di sacrificio di tutti i colleghi.

Le OO.SS. hanno ribadito ancora una volta che tali risultati vengono raggiunti grazie ai **sacrifici costanti** delle colleghe e dei colleghi, nonostante le **criticità legate a organici, eccessivi carichi di lavoro, budget in continuo aumento**.

ORGANICI / CARICHI DI LAVORO / GLOBAL ADVISOR

Impegno, professionalità e spirito di sacrificio che da ormai diverso tempo mascherano **carenza di personale e problemi procedurali**. Abbiamo rimarcato, ancora una volta, al tavolo aziendale le forti criticità che registriamo sulla Rete, in particolare per alcune figure professionali. Abbiamo stigmatizzato come, alle uscite di personale per esodi, pensioni, dimissioni e licenziamenti, si aggiungano anche i trasferimenti dalla Rete alle strutture di centrale a seguito di *job posting* che stanno depauperando l'organico delle Filiali, il tutto a fronte di budget, per stessa dichiarazione aziendale, sempre più **sfidanti**!

Gli unici inserimenti che stanno arrivando in Rete sono i G.A., i quali sono – com'è noto – personale part time ed essendo nuove assunzioni, necessitano di affiancamento prima di risultare completamente operativi, finendo per appesantire il carico di lavoro dei colleghi di Filiale, costretti a compiti di tutoraggio.

Condividiamo che la formazione dei G.A. rappresenti un investimento importante in prospettiva, ma chiediamo all'azienda di trovare una soluzione sostenibile tra le esigenze commerciali della Rete e quelle formative dei nuovi colleghi G.A.

Riteniamo altresì che i tre mesi di prova previsti per i GA non siano sufficienti per valutare compiutamente l'idoneità professionale dei lavoratori in vista di una possibile assunzione.

In sintesi, gli organici sono sempre più inadeguati e la realtà presenta il conto. I Gestori Base sono ormai una figura estinta ma le mansioni di maneggio valori si sono trasformate (meno casse ma maggiori apparecchiature da gestire) ma sono assolutamente presenti; continuiamo a modificare l'algoritmo per ridurre i portafogli (e le piante organiche) mentre i gestori non hanno respiro tra un cliente ed un altro a causa di portafogli extra large, e potremmo continuare...

Abbiamo espresso la nostra contrarietà al *Job posting* del 24.06, rivolto alla selezione dall'esterno di nuovi Gestore Imprese, evidenziando che sarebbe stato opportuno valorizzare le risorse interne per la copertura di tale ruolo, attingendo alle numerose richieste di crescita professionale rimaste finora senza riscontro, anziché

ricorrere a candidature esterne. Questa scelta ha inevitabilmente alimentato un ulteriore senso di demotivazione tra il personale, accrescendo la frustrazione di quanti vedono sistematicamente disattese le proprie legittime aspettative di sviluppo e valorizzazione professionale.

L'Azienda ha risposto affermando di aver gratificato con la crescita professionale numerosi colleghi, pur riconoscendo che gli avanzamenti riconosciuti non sono proporzionali al numero di soggetti meritevoli. Il tentativo di valorizzare le *"storie di successo"* non è tuttavia, ad avviso delle scriventi OO.SS., sufficiente a dare un segnale di fiducia ai colleghi, che anzi percepiscono la ricerca di personale esterno come una mancanza di stima verso di loro.

PRESSIONI COMMERCIALI

Come organizzazioni sindacali abbiamo segnalato che con la nuova **riportafogliazione**, la **carenza di organico** in tutti i comparti sopra menzionati, **budget** sempre più "sfidanti", **pressioni nell'utilizzo di strumenti di AI** (ROBO4ADVISOR, COPILOT) le **pressioni commerciali** stiano nuovamente aumentando spingendo la rete verso livelli di stress insostenibili.

La massiccia riassegnazione dei clienti ha gonfiato a dismisura i portafogli dei gestori rimasti in filiale, soprattutto nel comparto Exclusive che si trova schiacciato tra obiettivi commerciali pressanti e un numero di posizioni impossibile da seguire. Il risultato è un aumento vertiginoso dei carichi di lavoro, che mina il benessere psicofisico dei dipendenti e la qualità del servizio cancellando di fatto il tempo necessario per una consulenza di qualità.

La percezione è quella che i risultati frutto dell'impegno delle colleghe e dei colleghi non siano mai sufficienti, e che non vi sia considerazione delle criticità rivenienti da problemi informatici/procedurali, amministrativi/burocratici e di relazione con i clienti.

L'Azienda ha risposto che l'incremento delle pressioni commerciali potrebbe derivare dall'aumento delle masse, soprattutto nel territorio Exclusive, dove c'è stata una crescita del 40% circa delle posizioni gestite rispetto allo scorso anno. Maggiori attività finanziari implicano maggiori attività, ma i risultati devono essere considerati come obiettivo dell'anno e non possono essere richiesti in meno tempo (quindi un eventuale ritardo sul progressivo lineare non deve creare tensione ai colleghi). L'invito è, dunque, come sempre, a segnalare eventuali abusi.

Per quanto invece riguarda l'uso dell'AI, l'Azienda ha ribadito che l'innovazione tecnologica deve rappresentare un supporto, non una linea da seguire in modo pedissequo. E anche in questo caso, l'invito è a segnalare eventuali forzature in tal senso.

HUB

Abbiamo ribadito ancora una volta la **carenza** di HUB nella regione Campania, che in alcune provincie si traduce come **assenza** degli stessi e la prenotazione delle **poche** postazioni esistenti diventa una missione quasi impossibile.

L'Azienda ha risposto che le relative realizzazioni seguono la disponibilità dei locali rinvenuti. Abbiamo, quindi, segnalato nuovamente numerosi locali ove sarebbe possibile allocare tali strutture.

È sembrata inopportuna la considerazione che in Campania risulta un utilizzo solo parziale degli spazi esistenti (intorno all'88%). Come OO.SS abbiamo risposto che gli Hub allestiti non sono facilmente fruibili non solo per chi vive nelle altre province della regione ma anche per molti colleghi della stessa Area Napoli.

E' evidente che la dotazione di HUB è insufficiente e pertanto abbiamo ribadito la richiesta di incrementare il numero degli stessi con fatti concreti affinché il lavoro flessibile possa essere realmente accessibile e non solo teoricamente previsto.

L'Azienda ha tenuto anche ad evidenziare che la non corretta prenotazione degli Hub (come ad esempio la prenotazione non fruita e non disdetta) sia suscettibile di sanzioni. Invitiamo, quindi, alla corretta osservanza delle regole.

Smart Learning e Smart Working

Persistono difficoltà di programmazione delle 8 giornate di *Smart Learning* e – come OO.SS. – abbiamo proposto di imporre una pianificazione delle stesse, pari a quella richiesta per la fruizione delle ferie.

L'Azienda ha tuttavia segnalato come non ci siano segnalazioni di mancata concessione di *Smart Learning*, e che comunque ad oggi nella Rete risultano dati ancora bassi di fruizione di SL.

L'invito è quindi quello di rendere effettiva la fruizione, e di segnalare qualsiasi difficoltà o diniego nella concessione.

Anche sullo **Smart Working**, come OO.SS., abbiamo nuovamente segnalato come l'utilizzo di tale strumento sia ancora considerato da alcuni direttori come una premialità e/o come qualcosa che rallenti il raggiungimento dei risultati commerciali. L'Azienda non ha ammesso il problema ma ha dichiarato che, se tali episodi si verificassero, dimostrerebbero l'inadeguatezza al ruolo del Direttore.

Abbiamo inoltre evidenziato l'inopportunità di caricare corsi di formazione, anche con una scadenza a breve, durante i mesi estivi, come sta accadendo in questi giorni. L'Azienda ha tuttavia segnalato che trattasi per lo più di formazione preventiva, senza impatti sul PVR, ma solo sulle possibilità di vendita. La durata stringente sarebbe legata al lancio dei prodotti.

SALUTE E SICUREZZA

Persistono problematiche relative alla pulizia e – con l'arrivo del caldo estivo – anche quest'anno si sono verificati gravi problemi in fase di accensione dei condizionatori nelle filiali, anche come conseguenza della vetustà di alcuni impianti.

L'azienda ci ha comunicato che a seguito del cambio appalto per la ditta di pulizie si impegna a monitorare l'andamento della stessa invitandoci a far presente tutte le anomalie esistenti.

FILIALE DIGITALE

Relativamente, poi, alla **Filiale Digitale**, Riccardo Soretto e Giovanni Carmignola (Assistenza Rete) hanno relazionato come a breve inizieranno i lavori a Salerno per adeguamento della Filiale Digitale, con ulteriori 10 postazioni, creazione/ allargamento dell'area break con distributore automatico, installazione del doppio monitor e creazione Ufficio formazione. Al momento, non sono state fatte previsioni di termine di fine lavori, ma si spera di completare entro l'anno.

In conclusione, anche in questi incontri si sono confrontate due visioni della realtà diverse: da una parte Intesa soddisfatta dai risultati raggiunti e, apparentemente, convinta che tutto proceda per il meglio; dall'altra le OO.SS. che vedono i colleghi sempre più stressati ed in affanno e che chiedono assunzioni, modifiche al modello di servizio ed investimenti.

I Coordinatori RR.SS.AA. Intesa Sanpaolo di Napoli e Provincia e Campania.