



**BANCO DI NAPOLI - Le Segreterie Organo di Coordinamento RRSSAA**

## **Incontro Annuale Direzione Regionale**

Venerdì 7 aprile si è svolto l'incontro annuale di Direzione Regionale previsto dal vigente Protocollo di Relazioni Industriali. All'incontro erano presenti, per la Direzione Regionale il dir. Regionale dott. Guido, il dott. Nargi (Retail), il dott. Dispoto (Personal), il dott. Venturini (Imprese), la d.ssa Mancini (Personale), l'ing. Barolo (D.C. Immobili) e il dott. Spada (Sicurezza fisica); le Relazioni Industriali di Capogruppo erano rappresentate dai colleghi dott. Reda e dott. Capogreco.

Il Direttore Regionale ha illustrato l'andamento commerciale avuto dalla Direzione Regionale nel 2016, rilevando che, pur avendo raggiunto il budget solamente al 97%, essa ha ottenuto la migliore performance tra le Direzioni Regionali della BdT.

E' stato evidenziato che, in una fase congiunturale non favorevole, vi è stata la sostanziale tenuta commerciale della rete grazie alla contribuzione da risparmio gestito e da finanziamenti a privati che, come ha sottolineato il dott. Nargi, hanno avuto una dinamica positiva sui ricavi, compensando la contrazione dei margini verificatisi nel segmento imprese, ove nonostante la crescita degli impieghi si è registrata una caduta del margine di interesse, attribuibile, come illustrato dal dott. Venturini, alla flessione degli utilizzi sul breve.

La dinamica dei tassi ha influenzato anche l'andamento del segmento Personal che, ha sottolineato il dott. Dispoto, ha registrato nel 2016 una contrazione dei margini.

Il Direttore Regionale ha riferito che il 2017 fa registrare un andamento positivo con ricavi in crescita del 4% circa, sottolineando che la D.R. è impegnata per il raggiungimento di obiettivi qualitativi per dare valore sociale all'attività svolta.

Come OO.SS. abbiamo considerato positivi (al di là del budget) i risultati conseguiti dalla D.R. e abbiamo evidenziato che essi sono il frutto dell'impegno e dell'abnegazione delle lavoratrici e dei lavoratori che quotidianamente affrontano difficoltà di ogni sorta e il cui merito - è stato da noi rilevato - non sempre viene adeguatamente riconosciuto. Abbiamo anche sottolineato che, essendosi il Gruppo bancario distinto come il più performante del Sistema e avendo la migliore delle D.R. raggiunto il 97% del budget assegnato, forse il budget era esorbitante rispetto ai risultati economici da conseguire.

Da parte nostra abbiamo richiesto con forza che venga al più presto varato un piano di assunzioni per il Mezzogiorno che possa definitivamente porre fine innanzitutto alla inadeguatezza degli organici della rete, ormai non più sostenibile. Riteniamo, infatti, che proprio la mancanza di personale sia la causa scatenante di quei fenomeni, in primis le pressioni commerciali, che stanno deteriorando in maniera sempre più preoccupante il clima lavorativo.

Sul tema delle pressioni commerciali abbiamo evidenziato che, se in passato l'origine del problema era da attribuire prevalentemente a comportamenti pressori da parte di alcune figure apicali, oggi è la ricerca senza freni della crescita della produttività a determinare fenomeni di vera e propria coartazione di colleghi attraverso l'effetto distorsivo dell'applicazione del "Metodo", diventato il fine e non il mezzo per raggiungere risultati.

Abbiamo provato a spiegare alla delegazione aziendale che le continue e concorrenti priorità dell'offerta commerciale e la spinta, divenuta così spasmodica, ad esitare i contatti della lista, producono pressioni ed ansie che avvelenano il clima di lavoro con crescita esponenziale dello stress da lavoro correlato.

Abbiamo evidenziato che il malessere dei colleghi è accresciuto dalla inefficienza operativa dei sistemi causata dal malfunzionamento delle procedure informatiche e abbiamo denunciato le elevate criticità della nuova procedura di sportello e della nuova procedura mutui, implementate - a nostro avviso - senza essere testate compiutamente e senza formazione per il personale addetto, sul quale ricadono tutti gli effetti negativi della inefficiente organizzazione delle filiali (code allo sportello, lavoro arretrato, ritardi nelle risposte ai clienti, etc), non ultimo il gravoso adempimento di fronteggiare la clientela che in non poche occasioni ha esternato la propria insoddisfazione ed esasperazione con atteggiamenti aggressivi che pongono sempre più sovente problemi di ordine pubblico.

Ci siamo dichiarati fortemente preoccupati anche perché le nuove criticità si sommano a quelle che andiamo da tempo denunciando, quali l'insalubrità in non pochi casi degli ambienti di lavoro, le criticità non ancora risolte in diverse filiali New Concept, le filiali flexi di cui ribadiamo di non comprendere l'utilità commerciale, lo svolgimento di lavoro straordinario non retribuito (argomento sul quale si è ancora in attesa di un confronto), i problemi di controllo accessi ed ordine pubblico in molte filiali ancora con una forte flusso di clientela spontanea. Inoltre, il continuo mutare di procedure e strumenti è causa di insufficiente formazione del personale, impossibilitato a seguire contemporaneamente l'evoluzione dei prodotti, delle piattaforme e delle normative.

Tale confusione organizzativa sovente si traduce anche in contestazioni/provvedimenti disciplinari (ad es. per la erogazione dei prestiti personali su cui la Banca ha spinto) ed in valutazioni professionali che in diversi casi non riconoscono l'impegno profuso dai colleghi. Riteniamo che il tema dei provvedimenti disciplinari vada affrontato con serietà e profondità di analisi a tutti i livelli; troppo comodo scaricare la responsabilità su chi materialmente ha digitato un'operazione.

I problemi evidenziati si traducono nell'evidente difficoltà ad accogliere le richieste di trasferimento e di dare piena attuazione agli accordi sottoscritti in tema di mobilità anche quando esse hanno motivazioni fondate e/o gravi e nonostante l'impegno dei colleghi del Personale. Abbiamo quindi chiesto di sbloccare rapidamente i trasferimenti superiori ai 75 km e quelli extraregionali, nonché di permettere nei fatti l'osmosi tra FOL, Rete ed altre strutture del Gruppo

Abbiamo proposto l'estensione del lavoro flessibile e chiesto che sulla formazione si investa sempre di più non solo in termini quantitativi, ma qualitativi, in funzione della crescita professionale e, soprattutto, se ne permetta l'effettiva fruizione da parte dei colleghi con la diffusione dello smart learning.

Abbiamo manifestato, inoltre, la nostra disapprovazione in ordine alla vendita di Palazzo Carafa e della Cappella del Monte di Pietà, auspicando la revoca di tale iniziativa e l'individuazione di una più degna destinazione, a beneficio dei cittadini e dei visitatori della città, di tale irrinunciabile patrimonio di una città d'arte quale è Napoli.

Le risposte del Direttore Generale, dott. Guido, alle criticità da noi esposte sono state insoddisfacenti e tutto sommato di circostanza. Ad esempio sul tema del malfunzionamento delle procedure informatiche, il Direttore Generale ha dichiarato di non avere alcuna competenza. In relazione poi all'applicazione del "Metodo" il dott. Guido ne ha confermato la centralità dichiarando però che deve essere compreso e non imposto e che deve essere attuato in regime di serenità.

Prendiamo atto, altresì, dell'impegno che a nome della funzione del Personale ha preso la d.ssa Mancini, teso a trovare soluzioni soddisfacenti per i colleghi alle richieste di trasferimento e comunque a dare ritorni individuali anche in relazione alle richieste non soddisfatte.

Proprio perché siamo convinti che la Rete in queste condizioni non regga, esigiamo risposte concrete per la soluzione dei problemi sollevati.

Sul problema della sicurezza, il dott. Spada ha precisato che il rischio rapina è in netta contrazione, che gli standard di sicurezza sono in continuo miglioramento, anche grazie alle nuove tecnologie, e che poiché i problemi da classificare come ordine pubblico esulano dalle funzioni, previste per legge, delle guardie giurate, essi sono da affrontare con interventi strutturali, ovvero atti a migliorare le modalità di collegamento con le forze dell'ordine al fine di garantire la tempestività del loro intervento. Su tali temi abbiamo replicato che riteniamo necessario un presidio di guardiania su ciascuna filiale, sia fisica che da remoto non solo in relazione al rischio rapina, ma in funzione di deterrenza *tout court* ed abbiamo quindi richiesto un riesame del rischio per le filiali ad oggi prive di alcuno dei due apprestamenti. Pur accettando le dichiarazioni aziendali riteniamo che ci sia una netta sottovalutazione dei rischi cui sono esposti i colleghi. I casi di aggressione sono purtroppo in aumento. Dichiarare che la guardia giurata non può essere un rimedio a tale rischio senza presentare alternative, significa dichiarare l'indisponibilità aziendale a garantire l'incolumità dei colleghi. Inaccettabile! Abbiamo quindi chiesto che la Funzione Sicurezza valuti il nuovo rischio relativo al controllo accessi ed all'ordine pubblico, elabori soluzioni adeguate e chiesto di agendare un incontro specifico sul tema.

L'ing. Barolo, relativamente alla vendita di Palazzo Carafa, ha confermato la volontà della Capogruppo di cedere l'immobile.

Il dott. Reda, nel sostenere che l'Azienda opera affinché gli accordi sottoscritti con le OO.SS. siano esigibili e quindi concretizzati, ha rappresentato che, in relazione all'ultimo accordo in tema di turn over, al momento è prematuro parlare di numeri e tempistica delle assunzioni in quanto si è in attesa di conoscere il numero dei colleghi che aderiranno ai pensionamenti incentivati e ai part time agevolati. Ha rappresentato poi che è all'attenzione dell'Azienda la possibilità di estensione del lavoro flessibile ad una platea più ampia di colleghi.

L'incontro si è concluso con la dichiarazione delle OO.SS. che sia ormai improcrastinabile per il Gruppo Intesa Sanpaolo un reale impegno per il Mezzogiorno e per i dipendenti che operano in queste regioni. L'attuazione dell'accordo firmato in ABI in materia di politiche commerciali ed organizzazione del lavoro dovrà e potrà ridurre le pressioni commerciali e fare chiarezza sull'applicazione del "Metodo", contribuendo a rasserenare il clima. Nelle more del confronto sulle modalità di attuazione del citato accordo ci aspettiamo un deciso cambio di rotta su tali temi.

Abbiamo rimarcato la grande attenzione che come OO.SS. abbiamo e avremo sul tema occupazionale e che pretenderemo il pieno rispetto, in materia di assunzioni, di quanto previsto dal "Protocollo per lo Sviluppo Sostenibile nel Gruppo Intesa Sanpaolo", riconfermando il nostro impegno affinché il Mezzogiorno non sia ancora una volta discriminato. **Ci aspettiamo anzi che già nel corso del corrente anno l'Azienda mostri particolare attenzione a questa fetta di territorio, a partire dalle sofferenze della Rete.**

Napoli , 20 Aprile 2017

Le Segreterie