



## CONSEGUIRE STILI DI LEADERSHIP CORRETTI: OBIETTIVO COMUNE?

In data 24 e 25 luglio 2024 si sono svolti i previsti incontri Trimestrali per le Aree Puglia Nord/Molise e Puglia Sud/Basilicata con la partecipazione delle Funzioni Aziendali preposte.

L'incontro è stato, come sempre, un momento per rassegnare dati commerciali ed organizzativi più che soddisfacenti che pongono la Direzione complessivamente in buona posizione rispetto al resto dei Territori, grazie all'impegno profuso da tutti i colleghi, pur in presenza di un contesto esterno che presenta ancora qualche difficoltà per il nostro territorio (ad es. ritardi nell'emanazione di normative relative a strumenti agevolati da dedicare alle imprese per i loro investimenti strutturali con conseguente atteggiamento attendista da parte degli imprenditori); l'auspicio dichiarato è che anche il secondo semestre si riveli foriero di risultati positivi.

L'arrivo recente nella nostra Direzione del Responsabile del Personale e Assistenza Rete, Andrea Compagnone e della CTPAR Area Puglia Sud/Basilicata, Silvana Quinto, è stato occasione, oltre che di dar loro un benvenuto e buon lavoro, per riprendere le fila di questioni particolarmente significative che, con approccio sistemico, abbiamo ritenuto necessario portare all'attenzione del tavolo aziendale.

Non si è potuto, dunque, non partire, dalla situazione di **atavica ed incancrenita carenza di organici** che ormai denunciavamo da tempo e che, in ragione di un piano assunzioni oggettivamente carente nel nostro territorio e del piano di chiusura di Filiali attuato con ritardo, ha assunto ormai caratteristiche drammatiche soprattutto nelle Filiali.

A queste oggettive e note difficoltà, in presenza di una popolazione di lavoratori sempre più ridotta e senza ricambio generazionale, si è aggiunta, nelle ultime settimane, un'assfissante **esasperazione delle indebite pressioni commerciali** sui dati di vendita e sul Net Promoter Score, oltre che una invasività sempre maggiore di riunioni da remoto e un incalzare di corsi obbligatori, che vanno ben oltre le nostre peggiori previsioni. Sarebbe addirittura banale e, forse offensivo, segnalare che questi sono mesi in cui l'organico è ancora più ridotto a causa delle ferie. La massiva erogazione dei corsi di formazione durante il periodo estivo, spesso con scadenze ravvicinate, può costituire per il lavoratore persino un carico di lavoro durante il periodo di ferie, al fine di evitare le note ricadute negative sul PVR. Sia per la formazione che per le riunioni, quindi, abbiamo ribadito la richiesta di sospenderle o almeno limitarle a quelle strettamente necessarie in questo periodo.

Riguardo il Net Promoter Score, abbiamo suggerito, invece di averne ossessione, di operare per migliorare davvero le condizioni di lavoro in modo che i clienti siano per loro convinzione e a piena ragione portati a darci ottimi voti e non solo perché da noi stimolati: la soluzione sarebbe oltre che più etica, anche più efficace. Abbiamo fatto appello allo spessore professionale e al senso di responsabilità di questo management regionale chiedendo loro che si facciano



portavoce presso il management centrale per bloccare il processo in atto di **“desertificazione bancaria”** e **abbandono nei nostri territori** rappresentando quanto negativamente incida, economicamente e socialmente, tale processo e chiedendo, invece, di investire in ulteriori assunzioni e nell’attivazione e sviluppo di nuove strutture aziendali per concretizzare anche sul nostro territorio quel processo di cambiamento verso il digitale, con creazione di Poli di Lavorazione specialistici di Direzione Centrale, Tech, Amministrativi, Gestione Digitale, ecc., la cui presenza creerebbe opportunità di lavoro sia per tanti giovani talenti, costretti invece ad abbandonare il nostro Sud, sia per le risorse di Rete già presenti del nostro territorio.

Abbiamo chiesto all’azienda un cambio di rotta anche rispetto alla realizzazione di **HUB aziendali**, prodromici al modello organizzativo “Next way of Working”. Per ora siamo fermi a pochissime decine di postazioni. Sarebbe opportuno realizzare strutture decentrate che puntino a decongestionare il centro per consentire, ad esempio a chi vive in provincia, di non viaggiare, segnando quella vera rivoluzione “green” che la nostra Banca ha intrapreso e di cui è convinta promotrice.

E’ stata comunque poi a tutti chiara la causa dell’accelerazione delle pressioni commerciali: poter dichiarare che abbiamo **chiuso “il miglior semestre di sempre con € 4,8mld di Risultato Netto”!**

Chiediamo con forza che i sempre più brillanti risultati, di cui siamo tutti soddisfatti e orgogliosi, si raggiungano con il rispetto per le condizioni di vita e di lavoro dei colleghi perché le risorse umane sono stakeholders meritevoli di attenzione estrema.

Il lodevole proposito dichiarato dai nostri Direttori Commerciali non più tardi di aprile scorso e ribadito anche in queste occasioni di incontro, di **guidare una vera transizione che passi dalla mera vendita alla piena consulenza, certamente non si consegue con logiche solo numeriche.**

Ci rendiamo conto che i cambiamenti culturali non si realizzano in pochi giorni ma necessitano di tempo, come dichiarato dal Dr. Compagnone; per ottenerli, siamo convinti che dobbiamo nutrirli di **empatia; ascolto** non formale (limitato solo alle situazioni normate) ma **sostanziale** che si traduca in rispetto della vita e della professionalità delle persone; **vicinanza** e accompagnamento delle aspirazioni di ognuno per realizzare quelle condizioni di lavoro che, sole, permettono davvero di “stare bene” nella nostra Banca.

Da parte nostra, oltre che vigilare e denunciare comportamenti non legittimi, possiamo assicurare la nostra fattiva, sincera e non ipocrita collaborazione affinché **il conseguire stili di leadership corretti sia veloce, consapevole e reale**, sicuri che l’obiettivo è comune e utile a tutti.

Bari, 8 agosto 2024

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