



TRIMESTRALE AREA CAMPANIA

Il 13 novembre 2024 si è tenuto a Napoli l'incontro trimestrale dell'Area Campania, alla presenza del Direttore Commerciale Imprese, Alessandro Lenoci, oltre che dei rappresentanti di Risorse Umane, Relazioni Industriali e degli Immobili. L'Azienda ha comunicato che il terzo trimestre si è chiuso con risultati molto positivi, dove i comparti Exclusive e Retail hanno fatto da traino alla produzione commerciale, permettendo all'Area di consolidarsi ai primi posti al livello nazionale per il conseguimento degli obiettivi. L'incontro è stato un'occasione di confronto. Da parte delle Organizzazioni Sindacali, si è posto il focus su:

- HUB E LAVORO FLESSIBILE

Abbiamo segnalato la necessità di attivare hub sul territorio, e con particolare attenzione nelle città capoluogo di Provincia della nostra Area Campania (a Salerno in particolare sembrava già individuato ma nulla si è riscontrato), dove gli unici hub presenti sono stati aperti a seguito della trasformazione in 4X9 di filiali limitrofe. Inoltre, che alcune delle postazioni HUB disponibili risultano di fatto non esigibili perché vengono spesso utilizzati quasi esclusivamente da colleghi di altra Direzione Regionale limitrofa oppure da colleghi di strutture centrali. La scarsa diffusione degli Hub non consente ai colleghi di poter usufruire del lavoro flessibile che purtroppo è ancora oggetto di resistenze "culturali" da parte di alcuni direttori di filiale. L'Azienda, a tal riguardo, ha chiesto alle OO.SS. di segnalare quei responsabili che non sono allineati ai nuovi modelli di lavoro;

PRIVACY E CONTROLLI

in riferimento alla privacy e a come il comportamento di un singolo dipendente "infedele" possa avere ricadute su tutte le persone di ISP, è stata espressa la più profonda preoccupazione per l'ulteriore appesantimento del carico di lavoro e con ulteriori responsabilità, per colleghi e direttori, che le recenti modifiche alle procedure di controlli determinano, soprattutto in quelle filiali dove si esegue un elevato numero di inquiry legato a operazioni in circolarità. Le OO.SS., pur comprendendo il particolare momento legato alle vicende che hanno interessato ed investito l'Azienda in termini di responsabilità privacy, hanno evidenziato la necessità di trovare quindi tutti i possibili rimedi per evitare un collasso del sistema. C'è il rischio che venga proprio interrotta, in modo spontaneo, l'esecuzione di attività in circolarità, appunto per non incappare nel

vortice di controlli e provvedimenti disciplinari, esponendo la Banca al potenziale rischio di aumento dei reclami e riduzione della customer satisfaction;

- **FORMAZIONE**

si è posto poi l'accento sul ruolo fondamentale della formazione, sia per evitare rischi operativi connessi alla mancata applicazione delle normative, sia in virtù del cambiamento epocale che l'introduzione della procedura Isytech e dell'IA avrà sul lavoro quotidiano. In particolare, si è chiesto che sia garantito un corretto processo di apprendimento per tutti, dove i corsi non debbano essere svolti in modo disinteressato, magari mentre si fa altro in ufficio, e soprattutto che sia permesso a tutti di usufruire del diritto alle otto giornate di formazione da casa previste dagli accordi: il dato medio rappresentato per la nostra Area delle tre giornate fruite di formazione flessibile, pur rappresentando un miglioramento rispetto al precedente trimestre, è ancora lontano dalle otto giornate previste. Inoltre, abbiamo segnalato il concentramento di troppi corsi nel periodo estivo e la conseguente difficoltà nella fruizione degli stessi, per cui abbiamo chiesto all'azienda di rimodulare attentamente la somministrazione di moduli formativi durante i mesi estivi;

- **ASSUNZIONI, MOBILITA' TERRITORIALE E PERCORSI DI CARRIERA**

le recenti dimissioni di alcuni giovani dipendenti, peraltro inseriti da ISP in percorsi di carriera, e il loro passaggio ad altre banche pone necessità da parte dell'Azienda di rivalutare i percorsi di carriera e le prospettive professionali per evitare di assistere a una vera e propria perdita di *know how* e di risorse valide. È stata ribadita la necessità di riconsiderare le dinamiche connesse ai turnover, facilitando i cambi di mansione, di comparto, di sede di lavoro, agevolando i trasferimenti all'interno dell'area, con particolare attenzione anche alle richieste di avvicinamento a casa di chi lavora fuori regione. Per quanto riguarda le assunzioni previste dal recente accordo su esodi e digitalizzazione, si chiede che i nuovi ingressi siano proporzionali alle uscite sul territorio, evitando di penalizzare gli equilibri già precari delle filiali acuiti da una cronica carenza di organico. A proposito di organici, oltre a chiedere una particolare attenzione per il comparto Imprese e il settore AgriBusiness, si è segnalata la penuria di gestori base, in particolare con mansioni di cassa, che in alcuni territori sono figure ormai in estinzione.

Con riferimento alle Filiali Imprese, oltre a segnalare la carenza di organici, è stata anche ribadita la necessità di migliorare le attività complessive di semplificazione amministrativa e collaborazione con le diverse Strutture Centrali per ottimizzare i processi di presidio del rischio coerentemente con lo svolgimento dell'attività commerciale.

La desertificazione bancaria, molto pesante al Sud impone la massima attenzione all'occupazione nel nostro territorio e a monitorare che il rispetto degli ingressi previsti

dal recente Accordo Sindacale pari a complessive 3500 unità a fronte delle 4000 uscite nazionali previste, coinvolga positivamente e in misura preponderante la nostra Area.

Le massicce politiche di chiusura delle filiali, in particolare nel territorio meridionale, sfavoriscono famiglie e imprese perché rendono più complicato accedere facilmente ai servizi finanziari, oltre ad esporle al rischio di fenomeni di progressiva disintermediazione creditizia.

- **PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI.**

Dopo l'annoso problema delle banconote sospette di falsità, un nuovo filone di provvedimenti disciplinari si affaccia all'orizzonte: quello legato ai certificates. La Banca ha ribadito che non chiede forzature ai colleghi e che l'attività deve essere coerente ai principi e alle previsioni delle vigenti regole di comportamento. È stata comunque ribadita la presenza di pressioni commerciali, che espongono i colleghi al rischio di errori e conseguenti contestazioni disciplinari, ma l'Azienda ha ribadito la necessità di denunciare tali comportamenti anche a giustificazione di eventuali sanzioni.

- **GLOBAL ADVISOR - LOGISTICA - VARIE.**

A quasi 7 anni dell'avvio del modello di servizio che prevede la nascita della figura di Global Advisor nella nostra Azienda, restano ancora irrisolte le criticità che vedono questi nostri colleghi, il cui ruolo non è ancora stato compreso, sia da alcuni colleghi e a volte anche da alcuni direttori. La poca chiarezza che spesso accompagna l'inserimento del collega in Filiale determina una difficoltà anche di relazione con i colleghi sia essi del territorio Retail che Exclusive. Non a caso, chi ancora ha potuto manifestare la scelta di convertire il rapporto di lavoro in full time lo ha fatto, infatti le statistiche complessive sulle trasformazioni avvenute ci ha fatto comprendere che errori di gestione sono stati fatti a tutti i livelli. Abbiamo pertanto chiesto all'Azienda un'attenzione specifica ai colleghi che entrano come Global Advisor (ce ne sono oltre 1.000 ed il numero continuerà a crescere) e ai colleghi delle Filiali in modo che non diventi una competizione fra colleghi. Inoltre, abbiamo anche chiesto che i G. A., possano avere delle strutture disponibili in modo da agevolarli con gli incontri con la clientela. È stato chiesto all'azienda di garantire un numero adeguato di postazioni in relazione al numero degli organici, tali da evitare casi di sovraffollamento di colleghi costretti ad utilizzare postazioni di lavoro inadeguate ed improvvisate.

Abbiamo altresì segnalato la necessità di fornire almeno progressivamente i portatili Microsoft Surface ai Global Advisor che ne sono stati privati, in aderenza ai protocolli di sicurezza posti a garanzia dell'operatività. Durante l'incontro è stata poi posta l'attenzione per problematiche strutturali quali la mancanza di copertura della rete in diverse Filiali che necessitano di ripetitori cellulare e wifi per consentire ai dipendenti di attivare una serie di lavorazioni e non costringerli a lavorare in prossimità delle vetrine perimetrali delle Filiali e, spesse volte, fuori la Filiale pur di perfezionare operatività con la clientela pur di evitare

disservizi, così come la manutenzione e i malfunzionamenti diffusi, l'inadeguatezza delle pulizie ordinarie, oltre che una rivisitazione del layout in quelle strutture dove non è garantito il giusto rispetto della privacy per la clientela. È stato chiesto all'azienda di garantire un numero adeguato di postazioni in relazione al numero degli organici, tali da evitare casi di sovraffollamento di colleghi costretti ad utilizzare postazioni di lavoro inadeguate ed improvvisate. Abbiamo poi promosso l'opportunità di garantire spazi convenzionati di parcheggio per ciascuna filiale, soprattutto per quelle situate nei rispettivi centri, necessità resa ancora più stringente per effetto degli accorpamenti che aumentano la concentrazione dei lavoratori. Inoltre, abbiamo segnalato che in occasione delle istruttorie PEF si riscontrano ritardi nei ritorni degli esiti della CR, incidendo sugli indicatori del *seiOk* del sistema incentivante.

Le OO.SS., nel recepire risposte aziendali su diverse questioni sottoposte, continueranno a vigilare affinché questo momento di forte trasformazione procedurale e di ricambio generazionale corrisponda a un effettivo miglioramento della condizione lavorativa nell'ottica del perseguimento del benessere lavorativo delle lavoratrici e dei lavoratori.

Napoli, 12 dicembre 2024

**Coordinatori e RR. SS. AA. Area Campania
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**