



## BANCO DI NAPOLI - I COORDINATORI RRSSAA AREA NAPOLI E PROVINCIA

Il 7 novembre u.s. si è svolto l'incontro di Trimestrale di Area Napoli e Provincia. La Delegazione Aziendale era guidata dal Direttore del Personale di Direzione Regionale dott. Giuseppe Tricarico con i referenti delle Relazioni Sindacali di Gruppo guidati dal dott. Nicola Reda. Inoltre, era presente la dott.ssa Antonella Mancini che dal 1 dicembre p.v. sostituirà nell'incarico il dott. Tricarico.

L'incontro ha avuto inizio con il Dr. Giuseppe Nargi, Direttore Commerciale Personal, che ha illustrato l'andamento economico della Direzione Regionale e dell'Area evidenziando il buon andamento del Territorio Retail (soprattutto di mutui, prestiti per le famiglie e carte di credito) mentre il Territorio Personal, dopo l'ottimo 2015, risente del mercato oggi avverso al rischio e quindi di clienti non ben predisposti ad investimenti di medio-lungo periodo. Il Territorio Imprese (per il quale continuiamo a segnalare le enormi distanze tra le Filiali Imprese e i disagi dei clienti small migrati dalle Filiali retail) ha un andamento che si colloca a cavallo tra Retail e Personal. I dati relativi ai finanziamenti appaiono in linea con le attese mentre stenta la gestione della liquidità aziendale, anche qui consistente. Di fatto, la sensazione è che le imprese preferiscano mantenersi liquide e rimandino sia gli investimenti che un'allocazione sul medio termine della loro liquidità. Soffrono le aziende focalizzate sul mercato interno mentre le esportazioni sono in crescita. In ogni caso considerazione generale è che comunque la banca farà risultato e gli obiettivi, anche se non raggiunti in pieno, non sono lontani.

Ha quindi preso la parola la funzione del Personale che ha rappresentato i consueti dati sottolineando come non ci siano domande di part time in sospenso ed affrontando la questione del rilascio della nuova procedura di sportello. Tale operazione è avvenuta in questi giorni in quanto reputati dall'azienda non particolarmente lavorati.

Il dott. Braghò, responsabile della Filiale Online, ha illustrato l'attività svolta rappresentando l'avvio di una nuova fase di consulenza via telefono che, allo stato, mostra spazi di crescita. I clienti contattati hanno mostrato di gradire l'affiancamento del canale telematico a quello tradizionale. Dal contatto con la clientela è però venuta la richiesta di un interlocutore fisso anche per questo canale. Sono allo studio soluzioni. Inoltre, in Area continua la volontà di sviluppare il processo di simbiosi tra la Rete e la Filiale Online.

Su tale esposizione il Sindacato ha sottolineato come il raggiungimento di un risultato economico positivo sia in ogni caso ascrivibile all'impegno quotidiano, alla professionalità ed alla costanza che le colleghe ed i colleghi pongono in essere nonostante le quotidiane condizioni ambientali (di mercato e di clima aziendale) non favorevoli.

Il mancato pieno raggiungimento di alcuni obiettivi, ove si verificasse, evidentemente dovrà essere ascritto ad una lettura non adeguata dell'attuale contingenza economica. Considerato comunque che, come ribadito dal CEO dott. Messina, in occasione della presentazione dei dati di bilancio al 30 settembre, il Gruppo ha centrato gli obiettivi di reddito previsti e confermato la distribuzione agli azionisti di una ricca cedola, il Sindacato ha sollecitato la controparte a ridurre la pressione sulla Rete. Se però l'indicazione da trasmettere alla clientela è la necessità di attendersi risultati sugli investimenti solo sul medio lungo termine, analogo impegno ci attendiamo dai vertici aziendali verso gli azionisti. Va, inoltre, rimarcato che errori di gestione del credito ad alti livelli che comportano accantonamenti di rilevantissimi importi non potranno mai essere compensati dall'abnegazione e dall'impegno della rete.

Il Sindacato ha stigmatizzato il modo con il quale è stata avviata nelle filiali la nuova procedura di sportello. Un cambiamento procedurale così importante è partito senza adeguata formazione né supportato, come avveniva in passato, con almeno un elemento qualificato in tutte le filiali. Il Sindacato ha ribadito che la preventiva formazione sul campo e l'affiancamento di risorse qualificate sono assolutamente necessarie ed indispensabili quando si avviano nuove procedure. Il risultato è stato un inevitabile aumento dei tempi di esecuzione, in particolar modo alle casse, lunghe code agli sportelli, caos lavorativo con grosse possibilità di errori e situazione di estremo disagio con la clientela.

Si è poi affrontato il problema delle infinite, stucchevoli e fastidiose "pressioni commerciali".

Abbiamo rappresentato come, a tutti i livelli, nonostante le dichiarazioni rese ai tavoli, si intensifichino comportamenti non coerenti con gli accordi in essere. Reiterate richieste di report, video lync quotidiane, anche fuori dall'orario di lavoro, controlli maniacali sulle agende.

Il Sindacato ha ancora una volta ribadito di credere fortemente nell'accordo del 7 ottobre 2015 ma che tale strumento deve trovare ancora piena applicazione. L'azienda non deve sottrarsi alle sue responsabilità soprattutto sul piano etico e non può limitarsi a ridurre il problema a mancanza di formazione dei quadri intermedi. Non siamo pienamente convinti che basterà organizzare corsi formativi per eliminare atteggiamenti di prepotenza ed arroganza, oggi purtroppo molto frequenti lesivi spesso della dignità delle persone. Inoltre abbiamo invitato l'Azienda a prendere atto che il teorema ripetuto in tutti le occasioni dalle funzioni commerciali (contatti = incontri = vendita) non è dimostrato essere di successo da alcuna logica o regola né matematica né produttiva.

Ad avviso delle scriventi OO.SS. il modello commerciale va con urgenza rivisto per non vanificare lo spirito dell'Accordo sulle pressioni commerciali e per ottenere un clima lavorativo che esalti le professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori, con l'obiettivo di consolidare in modo responsabile e corretto il rapporto con la clientela.

E' stato altresì contestata l'iniziativa NPS "riconquista la soddisfazione dei tuoi clienti" che consente ai correntisti di inserire giudizi sui colleghi che in certi casi sconfinano nella volgarità e ledono la dignità delle lavoratrici e dei lavoratori. Se, come affermano continuamente i nostri vertici, il personale è un patrimonio della Banca esso va coerentemente tutelato con ogni mezzo.

Sono state poi chieste garanzie in merito al progetto, avviato per il Banco di Napoli nella sola filiale di Bari modello Cx, di cessione di spazi alla nostra clientela per la loro attività. Abbiamo chiesto di porre particolare attenzione al tema della sicurezza, selezionando clienti la cui attività non possa aumentare il rischio rapina in filiale e di certificare che nessuno strumento informatico aziendale possa essere gestito dal cliente.

Ancora, Il Sindacato ha chiesto conto di alcune situazioni di sofferenza riguardante la sicurezza e l'ambiente in 2 filiali sulle quali pendeva una risposta aziendale (Monteruscello e Procida). Per queste 2 realtà, come per altre Filiali, la risposta aziendale è stata che per motivi di budget le soluzioni sono state rinviate ad inizio 2017 quando si potrà disporre del nuovo budget.

Inoltre, nella nostra Banca il clima lavorativo "in degrado" e lo stress da lavoro correlato derivano anche da una sempre più evidente e cronica inadeguatezza degli organici del Banco che ha ricevuto nel 2015 il ripianamento di solo il 14% delle cessazioni. In capogruppo il tasso di sostituzione è ben più elevato.

Questo dato è inaccettabile. E' stato richiesto con forza ancora una volta un sostanziale ripianamento di organici a correzione dello status quo, a cominciare dalle sostituzioni delle colleghe che vanno in maternità e dalle lungodegenze, pratica che l'Azienda ha dimenticato.

Il Sindacato, infine, ha rimarcato che occorre un radicale cambiamento di rotta nel dare risposta ai problemi segnalati e sui quali è evidente la responsabilità aziendale nell'affrontarli con ritardo, con inadeguatezze, con mancanza di prospettiva e lungimiranza. Una sana cultura aziendale non può prescindere dal benessere delle sue lavoratrici e dei suoi lavoratori, che inevitabilmente poi si riflette positivamente nella relazione con la clientela favorendo l'Azienda stessa nel conseguimento dei risultati che si prefigge.

Napoli 16 novembre 2016

***I COORDINATORI DELLE RR.SS.AA AREA NAPOLI E PROVINCIA***