



Area Torino e Provincia - Intesa Sanpaolo

A domanda... non risponde!

Il 2 dicembre scorso si è svolto l'incontro trimestrale dell'Area Torino e Provincia tra Azienda e Organizzazioni sindacali.

Per l'Azienda erano presenti: Ilaria Ferrauto – Risorse umane; Stefano Cappellari e Giulia Del Prete – Funzioni commerciali; Leonardo Mingrone e Enzo Voza – Relazioni industriali.

Fin dall'inizio dell'incontro abbiamo rappresentato all'azienda le principali criticità vissute nelle filiali dell'Area, chiedendo risposte concrete e immediatamente applicabili:

- **Organizzazione del lavoro:** abbiamo evidenziato la necessità di una gestione più equilibrata delle attività, evitando sovrapposizioni, urgenze continue e disfunzioni operative che compromettono il servizio e aumentano la pressione sul personale;
- **Carenza di organico:** in molte filiali persistono situazioni di scopertura importanti (in primis gestori base), con impatti diretti sulla qualità del servizio e sul benessere del personale;
- **Carichi di lavoro e pressioni commerciali:** la situazione rimane insostenibile, con obiettivi crescenti, attività amministrative complesse e ritmi che rischiano di compromettere la salute e la sicurezza delle persone;
- **Riportafogliazione** gennaio 2026: abbiamo richiesto chiarezza sulle ricadute organizzative, tutela dei ruoli professionali e garanzie rispetto alle prospettive di cambiamento che interesseranno la Rete nei prossimi mesi;
- **Smart Working:** richiesta di maggiore flessibilità e di criteri più omogenei nell'accesso, evitando questa mostruosa disparità tra Rete e Direzioni;
- **4x9:** necessità di un'applicazione più equa e coerente con le esigenze delle colleghe e dei colleghi;
- **Formazione flessibile:** riconoscimento del valore della formazione e garanzia del diritto alla fruizione delle 8 giornate di formazione flessibile all'anno.

Nonostante avessimo anticipato all'azienda i temi che avremmo voluto approfondire durante l'incontro, la stessa si è limitata a fornire un set di dati parziale, senza entrare nel merito delle criticità da noi evidenziate.

Rispetto all'organizzazione del lavoro, a poco sono servite le rassicurazioni del nostro Direttore Regionale sui temi della digitalizzazione, di Isytech e dell'Omnicanalità. Da troppi anni ci sentiamo ripetere che ci troviamo in una fase di transizione, una transizione che sembra non trovare mai una conclusione e che continua a scaricare sulle colleghe e sui colleghi in filiale disfunzioni, carenze di strumenti e aumento dei carichi di lavoro.

Sulla riportafogliazione prevista per gennaio, l'azienda non ha fornito alcun dato. Evidentemente – come spesso accade – dovremo aspettare di “girare la chiave” il 19 gennaio per scoprire come verranno riorganizzati portafogli e carichi operativi. Anche in questo caso, le assicurazioni della responsabile delle risorse umane – secondo cui si tratterebbe di “mettere le persone giuste al posto giusto” – non ci hanno convinto. Per questo ci aspettiamo di ricevere al più presto i dati richiesti, essenziali per valutare l'impatto sui colleghi e per garantire trasparenza anche rispetto ai ruoli e percorsi professionali.

Per quanto riguarda la formazione flessibile, la nostra Direzione Regionale è ancora molto lontana dal raggiungere gli 8 giorni annui previsti dagli Accordi: nel nostro territorio la media si attesta intorno alle 4 giornate pro capite, quindi nessun passo avanti rispetto lo scorso anno. La formazione è una cosa seria. Ed indispensabile. Per i colleghi, che devono affrontare obblighi e trasformazioni. Ma anche per l'azienda, che non può immaginare di dare stabilità ai propri risultati senza persone motivate e competenti. Abbiamo anche ribadito che i part time (e quindi anche gli oltre 200 global advisor che lavorano nelle nostre filiali) hanno diritto agli 8 giorni di formazione flessibile. Da una nostra piccola indagine interna, a novembre quasi il 60% dei GA non aveva fruito di nemmeno un giorno di formazione flessibile e questo è a dir poco inaccettabile.

Anche sul tema dello smart working e della sua reale possibilità di utilizzo per i colleghi della Rete, non possiamo ritenerci soddisfatti. Ribadiamo che la fruizione deve essere garantita anche alle colleghe e ai colleghi di filiale che desiderano accedervi, senza ostacoli organizzativi o interpretazioni arbitrarie. È inoltre indispensabile superare i limiti culturali di quei responsabili che continuano a considerare lo smart working come una sorta di assenza e non per ciò che è: una modalità di lavoro pienamente riconosciuta, efficace e già praticata in azienda (anche se con una disparità mostruosa tra Rete e Direzioni e tra territori commerciali differenti).

Nel corso dell'incontro è intervenuta per la Filiale Digitale Alessandra Provenzano HR della struttura. Ancora una volta abbiamo manifestato la difficoltà dei colleghi nell'ottenere i PCR, le ferie e più in generale la difficoltà nella gestione del tempo. Le richieste inserite tramite procedura Calabrio, e motivate nel campo note disponibile, ricevono troppo spesso un rifiuto a livello centrale senza, a nostro avviso, nessun approfondimento. In molte occasioni una gestione "locale" delle richieste rischia di creare un meccanismo di riconoscenza non dovuta, questione che va oltre quanto stabilito dal CCNL che cita che permessi e ferie non sono una concessione ma un diritto.

Le risposte complessivamente ricevute non hanno soddisfatto le nostre richieste e le legittime aspettative dei colleghi. Speriamo che il nuovo anno porti consiglio, ma soprattutto che riporti finalmente le lavoratrici e i lavoratori della Rete al centro dell'attenzione di questa azienda, perché senza di loro nessun obiettivo può essere raggiunto. Continueremo ad impegnarci affinché dignità, rispetto e ascolto diventino davvero la base di ogni scelta organizzativa.

Torino, 11 dicembre 2025

FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN
Coordinatori RSA Torino e Provincia
Intesa Sanpaolo