



Banca all'avanguardia ma a quale prezzo?

In data 12 novembre si è tenuto a Brescia il terzo incontro trimestrale tra le Organizzazioni Sindacali e la Direzione Regionale Lombardia Sud.

L'incontro si è aperto con la consueta comunicazione dell'andamento economico, in cui sono stati elencati i buoni risultati commerciali della Direzione Regionale con situazioni leggermente differenti nei vari mercati, per i noti motivi già illustrati nelle precedenti occasioni.

E' stato poi dedicato grande spazio alla discussione sulle varie problematiche segnalate dalle scriventi Organizzazioni Sindacali.

Prima fra tutte la cronica insufficienza di organici con conseguenti eccessivi carichi di lavoro, che in molti casi rendono particolarmente pesante il clima della rete commerciale. Queste problematiche portano spesso a mancate concessioni (o addirittura richieste) del giorno mensile di smart working, ove spettante di diritto per effetto della sperimentazione in rete, e addirittura della formazione flessibile. In alcune realtà, lo smart working non viene nemmeno più richiesto dai colleghi. A tale proposito, il Responsabile Risorse Umane Savino Noviello ha dichiarato che "la formazione flessibile è un diritto e va chiesta!". Pertanto, invitiamo tutti i colleghi che necessitano di questo importante strumento, in cui le Organizzazione Sindacali e l'Azienda credono fortemente, a farne richiesta scritta ai propri responsabili e coordinatori senza alcun timore!

Abbiamo inoltre con forza ribadito come in molte realtà colleghe e colleghi stanno facendo i salti mortali per cercare di mantenere un livello di servizio alla clientela dignitoso. Ciò si verifica in particolare nelle grandi filiali dell'Area Lombardia Sud che hanno accorpato vari sportelli chiusi e che sono rimaste le uniche ad offrire il servizio di cassa.

Tanti sono i casi, alcuni particolarmente eclatanti, di filiali che da giorni sono alle prese con una affluenza di pubblico straordinaria che sta mettendo in serie difficoltà il personale. Se uniamo questo fattore al frequente malfunzionamento delle procedure e dell'hardware, degli ATM e delle CSA (spesso obsolete visto l'esponenziale aumento di utilizzo negli ultimi anni) la situazione diventa esplosiva.

Il tutto si accompagna all'incessante spinta alla vendita della parte commerciale che, si sa, verso la fine dell'anno stringe ulteriormente la morsa tenendo poco conto dei problemi operativi e della carenza di personale.

Siamo consapevoli di lavorare in una banca votata alla transazione digitale, al passo con i tempi e presente sul mercato, ma ne risulta troppo spesso un caos organizzativo nel quale il personale, pur sfinito, si sforza di mantenere il sorriso di fronte al cliente che lamenta tempi di attesa biblici e disservizi vari (dichiarati dai clienti in numerosi commenti nell'NPS).

Per l'Azienda la riportafogliazione del prossimo 19 gennaio contribuirà ad un miglioramento della situazione delle filiali, riducendo l'afflusso della clientela grazie alla attribuzione dei clienti "statici" (attualmente in carico ai direttori) alla Filiale Digitale.

La Direttrice Regionale Paola Lecci si è soffermata sulle logiche sottostanti la riportafogliazione, ossia "collocare i clienti nei territori commerciali specifici rispetto alle loro esigenze".



Al momento però l'impatto che rileviamo è un'aria di preoccupazione ed incertezza che porta ansia fra le colleghe ed i colleghi relativamente a trasferimenti o attribuzione ad altri ruoli.

Abbiamo quindi richiesto attenzione gestionale, rispetto delle situazioni personali e familiari, delle professionalità e che i vari trasferimenti non siano dettati unicamente da logiche commerciali.

L'Azienda sostiene che il lavoro in rete è quello di servire i clienti della banca, siano essi segmentati come privati, affluent, exclusive, aziende retail o imprese. L'eventuale cambio di portafoglio gestito non rende meno qualificante la prestazione del gestore. Inoltre, i colloqui con i gestori CTPAR, afferma l'Azienda, sono sempre improntati ad un reale ascolto delle esigenze dei colleghi. Su questo ci permettiamo di dissentire, in quanto dalle segnalazioni ricevute la realtà sarebbe diversa: raccogliamo in molti casi forte delusione e disagio.

Pur consapevoli dell'esigenza organizzativa di razionalizzare la segmentazione della clientela, non possiamo accettare che per l'ennesima volta i cambiamenti ricadano ciecamente sul personale, abbiamo quindi insistito sulla necessità di tenere conto delle esigenze/aspirazioni di tutte/i, senza forzature.

Non sono mancati gli approfondimenti sul tema immobili con la segnalazione di problematiche, strutturali e di sicurezza, anche relative a recenti ristrutturazioni o adattamenti.

La banca ha ben chiare tutte le situazioni segnalate e conferma che sono allo studio gli interventi del caso.

Ribadiamo ancora una volta come una grande azienda come la nostra banca si debba distinguere anche per come dimostra nei fatti, e non solo nelle parole, di tenere al benessere delle proprie "risorse".

Cremona, Lodi, Mantova, Pavia, 24/11/2025

**COORDINATORI E RR.SS.AA INTESA SANPAOLO
AREA LOMBARDIA SUD
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN**