



IL PESO DELLE PAROLE

Martedì 17 marzo, a seguito del malcontento diffuso riscontrato dopo le riunioni Teams dello scorso febbraio, le scriventi Organizzazioni Sindacali hanno incontrato la Direttrice Regionale Lombardia Sud, Dott.ssa Paola Lecci, e il Responsabile del Personale, Dr. Savino Noviello.

L'obiettivo dell'incontro è stato quello di riportare al centro il valore del nostro lavoro quotidiano e di chiarire alcuni messaggi emersi recentemente, che abbiamo percepito come distanti dalla realtà operativa. Abbiamo sottolineato che la professionalità, la cura e la cautela con cui ogni giorno ci rapportiamo alla clientela, non sono un ostacolo, bensì il pilastro fondamentale della relazione con i nostri clienti. Tale impegno non può essere sminuito, ma deve essere supportato da una visione che tenga conto delle complessità del contesto.

La Dott.ssa Lecci, dimostrando attenzione verso le nostre rimozioni, ha espresso **rammarico per le incomprensioni generate dai toni e dai contenuti** delle recenti riunioni.

Dal confronto sono emersi alcuni punti di convergenza significativi:

- Robo4Advisor non è la panacea: la specificità operativa richiede l'intelligenza e la sensibilità umana del gestore.
- L'etica viene prima dei numeri: non sono accettabili spinte commerciali che prescindono dai reali bisogni della clientela.
- La consulenza è qualità: l'obiettivo deve essere un servizio realmente aderente alle esigenze del cliente, non una mera esecuzione di processi.

Le nostre osservazioni: accogliamo con favore le scuse e l'apertura al dialogo, ma restiamo vigili. C'è un problema di fondo che non si risolve con una riunione: la distanza emotiva tra chi decide e chi opera. Quando la dirigenza smette di comprendere le difficoltà quotidiane di chi lavora, si innesca un circolo vizioso:

1. Crollo della motivazione e senso di frustrazione.
2. Ansia e senso di inadeguatezza.
3. Aumento del turnover e dispersione delle competenze.

Il nostro impegno: continueremo a pretendere messaggi **chiari, coerenti e motivanti**. Chiediamo rispetto per la professionalità dei colleghi e soluzioni concrete alle criticità che viviamo ogni giorno.

Criticità tra l'altro esacerbate, nelle ultime settimane, dalla riportafogliazione dello scorso gennaio, con i ben noti problemi ad oggi non ancora risolti, relativi al dimensionamento dei portafogli, all'incoerenza del budget dal loro reale potenziale commerciale, alle difficoltà quotidiane nella gestione delle numerose lamentele della clientela.

Non siamo solo esecutori di procedure, siamo il volto e la sostanza della banca. E pretendiamo che questo venga riconosciuto nei fatti, **non solo nelle dichiarazioni di intenti**.

Brescia, Cremona, Lodi, Mantova, Pavia, 25/03/2026

I Coordinatori e le RR.SS.AA. Intesa Sanpaolo
Direzione Regionale Lombardia Sud
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA – UNISIN