



Intesa Sanpaolo
Regione Marche

LA BANCA “A PETTINE”, I NODI A NOI....

Il giorno 19 novembre si è svolto a Pesaro l’incontro trimestrale dell’Area Marche, con la presenza delle Organizzazioni Sindacali, della Direttrice Commerciale Imprese Emilia-Romagna Marche Stefania Bergamaschi e dei rappresentanti aziendali delle Relazioni Industriali e Gestione del Personale.

In apertura, la Dott.ssa Bergamaschi ha illustrato l’andamento della DR, evidenziando un margine di intermediazione lordo superiore al 100% del budget di periodo e un NPS più alto rispetto alla media nazionale. Una situazione che fotografa dati economici e commerciali positivi, ma che non deve far passare in secondo piano il crescente disagio che le colleghe e i colleghi vivono nel territorio.

Abbiamo infatti aperto il confronto segnalando un tema che riteniamo ormai non rinviabile: il disagio psicologico che una parte sempre più ampia del personale sta manifestando. Abbiamo portato all’attenzione della banca un malessere diffuso, che nasce dalla pressione costante, da richieste di “performance” sempre più elevate, dalle continue riorganizzazioni e dall’impossibilità di recuperare energie fisiche e mentali.

La banca ha confermato la disponibilità a valorizzare strumenti già esistenti e a ragionare sulla costruzione di percorsi nuovi, dedicati proprio ai momenti di fragilità lavorativa e personale. Abbiamo ribadito che questo è un tema centrale, che va affrontato con serietà e continuità.

Sul tema del benessere lavorativo si innesta direttamente il fenomeno delle pressioni commerciali, che da tempo, oltre agli insostenibili carichi di lavoro, è la principale causa del grave malessere psicofisico diffuso nella rete. Come Sindacati rimaniamo sbigottiti udendo le risposte ricevute dalla Direttrice Commerciale Imprese che non solo minimizza il problema ma reclama - in una banca dove di fatto persino i colleghi delle aree professionali vengono valutati esclusivamente per i risultati raggiunti e per gli *effetti* delle loro azioni - le “buone intenzioni” ⁽¹⁾ con cui la direzione commerciale declina le sue politiche. Il capovolgimento della realtà continua quando lo stesso strumento della *coralità*, che nella pratica sta favorendo un clima di competizione forzata e di assegnazione di obiettivi *ad personam*, ci è stato descritto come uno strumento per favorire l’inclusione nella squadra e l’equità. Abbiamo chiarito che la squadra si costruisce con il supporto dei titolari e dei coordinatori, non scaricando obiettivi indistinti su tutti.

Con il presente comunicato chiediamo quindi maggior serietà da parte dei nostri interlocutori nel riconoscere un fenomeno che per il suo dilagare è diventato persino oggetto di discussione nelle commissioni parlamentari e di articoli nelle più importanti testate nazionali. Inoltre, abbiamo contestato la prassi — ormai sistemica — di sommare alla filiale incorporante anche il budget della filiale chiusa, un meccanismo che rende ogni accorpamento un aggravio pesantissimo per i colleghi, già alle prese con maggiori afflussi, malumore dei clienti e spazi ridotti.

Abbiamo poi richiesto aggiornamenti sulla portafogliazione: la banca ha comunicato che nei primi giorni di dicembre saranno organizzati incontri con titolari e coordinatori per illustrare la manovra e chiarirne gli impatti.

Sulla rete degli HUB, abbiamo ricordato le criticità dell’attuale HUB di Macerata e ribadito la necessità di aprire nuovi Hub in Regione. La banca ha confermato che il percorso per la valutazione dell’apertura di un Hub ad Ancona partirà nel 2026 e che verranno effettuati interventi di sistemazione su Macerata in attesa di una nuova apertura. Ad Ascoli le postazioni in Hub verranno portate dalle attuali due a quattro (la sede verrà spostata da Corso Mazzini a Via Tranquilli), a Senigallia invece in Piazza del Duca saranno 10.

Per quanto riguarda i Global Advisor, abbiamo chiesto evidenze aggiornate. La banca ha comunicato che in regione sono presenti 21 Global, di cui 3 provenienti da switch. Solo una dimissione registrata nelle Marche, dato che pone il nostro territorio in controtendenza rispetto al turnover ben più elevato registrato a livello

nazionale. Abbiamo ribadito che la figura del Global Advisor andrebbe maggiormente integrata all'interno delle filiali.

Sulla gestione degli archivi, abbiamo descritto in dettaglio le difficoltà operative che stanno affrontando le filiali, in particolare quelle impattate da accorpamenti: documentazione accumulata, spazi saturi, tempi di reperimento aumentati, rischi operativi concreti. La banca ha informato che nelle filiali più grandi è partita una sperimentazione con una task force interna, coordinata con il servizio facchinaggio. Continueremo a monitorare con attenzione, perché il tema resta delicato e irrisolto.

Abbiamo inoltre esposto il problema del pesantissimo aggravio di lavoro subito dai gestori base che si occupano della cassa, in particolare di quelli che hanno visto chiudere la cassa nelle filiali limitrofe o che sono stati interessati da un accorpamento. Il lavoro è esponenzialmente aumentato a causa del maggior afflusso di clientela, in situazioni che già si trovavano in carenza di personale. Collegato a questo, c'è il tema dell'*accoglienza*: ai colleghi viene richiesto di gestire per tempi prolungati e con modalità scorrette sia dal punto di vista procedurale che dal punto di vista della salute e sicurezza: code, clienti disorientati e operazioni complesse direttamente agli ATM o alle CSA. L'assenza di una postazione adeguata e le pressioni mirate a far mantenere livelli elevatissimi di utilizzo delle apparecchiature *self* dedicate alla clientela sta trasformando la cosiddetta *accoglienza* in un vero e proprio contenitore di disfunzioni e di disagi, sia per la clientela che per il personale. Abbiamo chiesto alla banca di affrontare seriamente il tema, fornendo indicazioni chiare, strumenti e soluzioni organizzative adeguate al nuovo contesto.

Filiale digitale

Abbiamo aperto questo capitolo segnalando un problema che sta creando da qualche tempo un certo malessere nel personale: la gestione dei turni festivi. È avvenuta una vera e propria inversione dell'onere della prova: prima veniva chiesta la disponibilità a coprire i turni, ora viene chiesta l'indisponibilità. Questo cambio di logica mette i colleghi in una posizione di evidente disagio e soggezione, perché dichiarare la propria indisponibilità — anziché confermare una disponibilità volontaria — li espone a pressioni implicite e al rischio di essere percepiti come non collaborativi.

L'azienda replica che in passato era più facile reperire personale volontario; abbiamo fatto notare che se la giornata venisse ADEGUATAMENTE retribuita, probabilmente i "volontari" non sarebbero più una rarità. Abbiamo comunque chiesto con fermezza il ritorno al modello precedente.

Sollevata anche la questione delle attività di "outbound" che a volte vedono i colleghi impegnati per molte ore, o anche un giorno intero, nella medesima ripetitiva attività, consistente nel promuovere sempre la stessa cosa ad un ritmo incalzante e sfinente.

Sempre sulla Filiale Digitale, abbiamo segnalato l'inquinamento acustico nell'unità produttiva di Monte Urano, dove la convivenza tra digitale e retail rende l'ambiente poco adatto alla concentrazione. Abbiamo chiesto l'installazione di pannelli divisorii insonorizzanti tra le due aree. La risposta della banca, per ora, è stata quella di consegnare agli operatori cuffie insonorizzanti. Una soluzione che affronta il problema isolando le persone anziché l'ambiente! Abbiamo fatto presente che non può essere questa la strada definitiva. L'azienda è stata anche invitata a verificare in loco se ci sono i presupposti per la realizzazione di un locale completamente autonomo da dedicare al distaccamento.

Per quanto riguarda Civitanova Marche, abbiamo ottenuto finalmente conferma della prossima apertura della sala break, richiesta da tempo.

Abbiamo poi domandato una fotografia chiara dei numeri. La banca ha fornito questi dati:

- 35 entrate e 20 uscite nell'anno corrente;
- secondo l'azienda non ci sarebbero domande di uscita pendenti.

Abbiamo tuttavia fatto notare che non vengono conteggiati i colleghi che hanno chiesto l'uscita, hanno sostenuto colloqui con altre strutture ma non sono stati accolti: un dato quindi non del tutto rappresentativo.

Il personale della Filiale Digitale presenta inoltre:

- età media di 51 anni;
- 38% di part time.

Nel territorio marchigiano risultano:

- 6 filiali digitali;
 - 12 distaccamenti;
- e non sono previste ulteriori aperture nelle Marche.

In chiusura, abbiamo segnalato le gravi anomalie riscontrate nei corsi IVASS e CONSOB: risposte corrette che risultano modificate dopo l'invio, test completati che appaiono "non svolti" e un sistema che rischia di penalizzare i colleghi anche in termini di PVR. La banca ha invitato a segnalare ogni anomalia, assicurando verifiche urgenti.

I nodi ci sono e si vedono, le risposte NO! Ma non sorprende: con un'organizzazione "a pettine" ognuno conosce solo il proprio dentino... i nodi veri restano tutti sulle nostre teste!

⁽¹⁾ La strada verso l'inferno è lastricata da buone intenzioni.

Pesaro, 25 novembre 2025.

I Coordinatori Territoriali Marche Intesa Sanpaolo
FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA UNISIN