



RIPORTAFOGLIAZIONE BDT

Presentata in un modo e realizzata in un altro

Incontro con l'Azienda - 23 febbraio 2026

Era stata presentata (vedi Mosaico del 13 gennaio 2026) nel modo migliore possibile:

“L'occasione per fare micro affinamenti per la maggior parte guidati dalle indicazioni raccolte proprio dai colleghi di Rete”

“Il fattore umano resta fondamentale e i gestori delle nostre filiali rappresentano il punto di contatto privilegiato nella relazione con la clientela” “per questo è importante accompagnare tutte e tutti nel vivere questo passaggio con consapevolezza” “mettere il cliente al centro della nostra attività”.

Purtroppo quanto emerso dopo il 19 gennaio è ben diverso, questi alcuni aspetti:

- Portafogli sovradimensionati: rispetto al numero medio di clienti per segmento presentato, quello effettivo è completamente differente.
Non si tratta, infatti, di un semplice affinamento che amplia il numero dei clienti di qualche unità, ma della precisa volontà di non considerare nel computo (contrariamente a quanto comunicatoci in precedenza) anche tutta una serie di clienti “non core” che però nella quotidianità necessitano di attenzione, risposte e che comunque risultano nel portafoglio del/della collega
- Part time e Global Advisor: portafogli superiori a chi è a full time.
L'idea che il responsabile debba risolvere tale disequilibrio riassegnando la clientela si scontra con la carenza di personale in rete, ormai diffusa su tutti i territori
- Cambio nell'assegnazione dei clienti: trasferiti da un gestore ad un altro pur se rimasti nello stesso segmento con la conseguenza di ripartire da zero per ricostruire il rapporto di fiducia con il cliente e di rendere difficile al cliente la comprensione della decisione, soprattutto quando vecchio e nuovo gestore siedono nella stessa filiale
- Comunicazione carente: il cambio gestore è stato percepito dalla clientela come un atto unilaterale e improvviso con disorientamento e deterioramento della relazione costruita negli anni.

Durante l'incontro del 23 febbraio l'Azienda ha inizialmente detto che l'operazione si è svolta in modo “tranquillo” parlando di alcune eccezioni/casi isolati di anomalie.

Ben diversa è stata l'illustrazione della situazione reale espressa da tutte le **Organizzazioni Sindacali** che con determinazione hanno rappresentato le innumerevoli e gravi criticità emerse su tutti i territori.

Di fronte alla chiarezza delle fattispecie presentate l'azienda ha concordato e ammesso che "Portafogli sovradimensionati, Part time e Global Advisor con numeri superiori a full time e Cambio clientela/gestore pur rimasti nello stesso segmento" non sono ciò che il Progetto di affinamento dei portafogli prevedeva.

Pertanto, la delegazione aziendale ha dichiarato che queste anomalie vanno segnalate al proprio Gestore del personale e/o allo Specialista Assistenza Rete.

Vedremo se questo sarà sufficiente per porre un tardivo riparo a evidenti falle del meccanismo adottato.

Ci sono stati poi casi in cui la necessità di indirizzare i clienti usciti dal proprio portafoglio al nuovo gestore, ha comportato attività di inquiry che - non riguardando clienti formalmente assegnati - hanno generato alert automatici, con conseguenti interventi dell'Audit a cui è stato necessario fornire giustificazioni per attività svolte al mero e solo scopo di fornire supporto alla clientela.

Un ulteriore paradosso che abbiamo contestato all'azienda, anche a tutela delle persone coinvolte, affinché sia ovvio che al danno non segua la beffa di altre conseguenze.

LA REALTÀ CHE L'AZIENDA NON PUÒ IGNORARE

L'effetto del "19 gennaio" è sotto gli occhi di tutti: impatto pesante su carichi e organizzazione del lavoro, sulla qualità della relazione con la clientela e sulle condizioni psicofisiche delle lavoratrici e dei lavoratori. Le Organizzazioni Sindacali hanno portato al tavolo dati concreti e numerosi casi territoriali che evidenziano criticità strutturali, e non casi di disallineamento sporadici e contingenti. La sensazione è che si sia applicato un "modello" teorico senza tenere conto della realtà quotidiana, dove gli organici sono carenti e i nuovi assunti ancora pochi e non completamente formati.

Tutto ciò, messo in atto in modo così massivo proprio alla vigilia di un piano industriale che ridisegna il funzionamento della rete (anche attraverso la sostanziale progressiva sostituzione di personale con contratto misto ai tradizionali full time) evidenzia il tentativo di spingere il passaggio della clientela verso forme diverse di relazione con la banca (dal digitale di Isybank alla consulenza autonoma) che preoccupa non soltanto per la tutela di occupazione e condizioni di lavoro, ma anche per le ripercussioni più ampie rispetto ai risultati auspicati.

Come Organizzazioni Sindacali continuiamo a monitorare la situazione per verificare l'evoluzione di quanto sta avvenendo nella rete.

2 marzo 2026

**Delegazioni trattanti Gruppo Intesa Sanpaolo
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**