



GRUPPO INTESA SANPAOLO

IL MODELLO OPERATIVO SULLA CARTA NON REGGE LA REALTA'

La carenza di personale non è più un'emergenza episodica: è diventata la condizione ordinaria in cui si lavora ogni giorno.

Come FABI analizziamo da tempo il modello organizzativo adottato dal Gruppo Intesa Sanpaolo. La strategia commerciale è prerogativa aziendale, e non intendiamo metterlo in discussione. Ma non possiamo tacere le conseguenze dirette e pesanti che quelle scelte stanno scaricando sulle spalle dei lavoratori e della clientela.

Il sistema, oggi, presenta falle strutturali che non possono più essere ignorate. Il collasso dei servizi transazionali. La progressiva chiusura delle casse e la drastica riduzione delle postazioni operative hanno creato un imbuto insostenibile.

Accorpamenti forzati. La cessazione di numerose filiali ha riversato volumi transazionali crescenti sui punti operativi superstiti, senza un corrispondente rafforzamento degli organici.

Risorse inadeguate. Non si può pretendere che un numero residuale di colleghi assorba un flusso di clientela moltiplicato, mantenendo standard di servizio e serenità operativa.

L'impatto. Code infinite e tensione costante agli sportelli non sono un incidente: sono il risultato prevedibile di una pianificazione che ha ignorato le reali esigenze del territorio e la sostenibilità del carico di lavoro. Le scelte commerciali non possono essere perseguite a discapito della dignità di chi lavora.

L'illusione del modello "dinamico"

Anche sul fronte dei gestori la situazione è critica. La ripartizione della clientela verso i canali digitali e i modelli cosiddetti "dinamici" nasconde, nei fatti, una grave carenza di organico. La clientela "non assegnata" difatti è "orfana". Il modello digitale non riesce ad assorbire migliaia di clienti che, pur non rientrando formalmente in alcun portafoglio, continuano a presentarsi in filiale cercando risposte, consulenza e assistenza che nessuno è ufficialmente incaricato di fornire.

Chi è in filiale si trova costantemente a supplire alle mancanze del sistema, assorbendo le richieste di una clientela che, di fatto, resta senza un punto di riferimento certo. È un carico occulto, ovvero un lavoro reale che non compare in nessun modello e non viene riconosciuto in alcun modo.

Il risultato? Un peggioramento della qualità del servizio e un aumento dello stress per chi, ogni giorno, tenta di colmare le lacune di un impianto teorico che ignora le dinamiche relazionali su cui si regge davvero il rapporto con la clientela.

Quella che l'Azienda continua a presentare come una scelta strategica è, nei fatti, un trasferimento sistematico di costi umani sui lavoratori e di disservizi sulla clientela. Un modello che funziona solo sulla carta non è un modello: è un problema che qualcun altro paga al posto di chi lo ha deciso.

Come FABI chiediamo con fermezza che Intesa Sanpaolo intervenga immediatamente: con assunzioni reali, con una redistribuzione seria dei carichi di lavoro, con il ripristino di condizioni che rispettino la professionalità e la dignità di ogni collega.

Se l'Azienda non invertirà la rotta, agiremo. In tutte le sedi opportune. Con tutti gli strumenti che il nostro mandato ci conferisce e senza escludere alcuna delle azioni a nostra disposizione.

I lavoratori non sono una variabile di aggiustamento. E noi siamo qui per ricordarlo.

Salerno, 10/07/2026

FABI GRUPPO ISP
Area Campania
I coordinatori