



INCONTRO TRIMESTRALE AREA ROMAGNA

In inferiorità numerica non si vince la partita

L'8 luglio 2026 si è svolto a Forlì l'incontro trimestrale tra le Organizzazioni Sindacali e i rappresentanti dell'Azienda: Relazioni Industriali, Direzione Regionale Personale e Organizzazione, Direzione Commerciale Exclusive, HR Digital e Agribusiness, Immobiliare DR ERM.

Dopo i Mondiali, ai quali l'Italia non si è qualificata, una cosa è chiara a tutti:

nel calcio, come nel lavoro, la squadra conta.

Con un espulso puoi ancora provare a mantenere il risultato.

Con due espulsi giochi solo in difesa.

Con tre espulsi, prima o poi, la partita la perdi.

È questa la fotografia che abbiamo rappresentato all'Azienda per molte realtà della Romagna: **filiali e strutture che continuano a garantire servizio, risultati e presidio del territorio, ma spesso con organici ridotti, carichi crescenti e continue emergenze operative.**

Come OO.SS. abbiamo chiesto che ai prossimi incontri partecipino anche i Direttori Commerciali Retail e Imprese e la funzione Audit, per rendere il confronto più concreto ed efficace. L'Azienda ha accolto la richiesta, impegnandosi a valutarne l'attuazione.

I numeri aziendali: obiettivi non raggiunti e riorganizzazioni ancora da assorbire

L'Azienda ha illustrato l'andamento commerciale, evidenziando difficoltà nel raggiungimento degli obiettivi nei tre territori commerciali, seppure per motivazioni differenti. Nel Retail pesano il rallentamento di mutui e prestiti e alcune criticità organizzative; nelle Imprese continuano a incidere il décalage, la ridotta marginalità e il ritardo sulla componente transazionale, nonostante erogazioni per circa 200 milioni di euro al mese; nell'Exclusive la riportafogliazione di inizio anno ha determinato un significativo calo dei volumi.

Particolarmente significativo il quadro dell'Exclusive: dal 19 gennaio sono confluiti circa 6 miliardi di nuove masse, con il perimetro passato da 14 a 20 miliardi, **30.000 clienti in più e circa 50.000 clienti coinvolti nella riportafogliazione.** Nonostante ciò, l'Azienda ha dichiarato che circa il 30% della nuova clientela non è ancora stato incontrato.

Per noi questo dato è centrale: se una parte così rilevante della clientela non è stata ancora conosciuta e incontrata, il problema non è la disponibilità dei colleghi, ma la carenza di gestori, l'eccessivo numero di clienti per portafoglio e la presenza di troppi clienti assegnati ai direttori e quindi privi di un gestore dedicato. **È pertanto in discussione la sostenibilità del modello organizzativo.**

Organici: il tema non è più rinviabile

Abbiamo ribadito con forza che molte filiali della Romagna stanno lavorando in costante inferiorità numerica.

Sono state portate all'attenzione dell'Azienda situazioni specifiche di sofferenza delle filiali Retail per mantenerne garantita l'apertura; le criticità segnalate sono note: uscite non sempre sostituite; carichi operativi crescenti; direttori, coordinatori e gestori privati impegnati quotidianamente in accoglienza; code importanti e clienti esasperati; colleghi part-time costretti spesso a trattenersi oltre l'orario; difficoltà a garantire consulenza, formazione e presidio commerciale.



Abbiamo evidenziato che non si può continuare a chiedere alla squadra di produrre risultati, fare consulenza di qualità, accompagnare il cliente al digitale, gestire reclami, presidiare la sicurezza e contemporaneamente coprire le assenze strutturali.

Pressioni commerciali e pianificazione del lavoro

Abbiamo denunciato il permanere di richieste quotidiane di previsionali, monitoraggi, verifiche sugli appuntamenti e indicazioni operative che finiscono per aumentare la pressione sui colleghi. In alcune realtà si arriva persino a valutare quali appuntamenti siano "utili" e quali no, con il rischio di svalutare attività essenziali per il cliente e per la qualità del servizio.

L'Azienda ha dichiarato che queste modalità non rappresentano il modello organizzativo previsto, riconoscendo che la compilazione serale dei previsionali non produce reale valore commerciale e invitando a segnalare tali comportamenti. **Continueremo quindi a segnalare ogni situazione in cui il monitoraggio si trasformi in pressione impropria.**

È inoltre emerso che, soprattutto nel mondo Imprese, agli specialisti di prodotto (Tutela, Estero, MLT ecc.) viene talvolta richiesto di aggiungere ulteriori incontri a quelli dei gestori, già gravati da molteplici attività. **L'Azienda ha confermato che questa modalità non è conforme al modello di servizio:** gli specialisti devono supportare i gestori e non rappresentare un ulteriore elemento di pressione commerciale. La pianificazione delle attività resta di competenza del Direttore di filiale. Abbiamo infine contestato alcuni interventi dei vertici commerciali regionali sul numero di incontri giornalieri e sui suggerimenti di vendita legati alle campagne commerciali, ritenendoli inopportuni e fonte di ulteriore confusione. **L'Azienda si è impegnata ad approfondire la questione.**

WhatsApp, dispositivi aziendali e responsabilità

Abbiamo evidenziato una forte criticità: molti colleghi utilizzano quotidianamente **WhatsApp** per comunicare con la clientela, nonostante la recente comunicazione aziendale ("Misure di sicurezza per la protezione dei dati aziendali e corretto utilizzo degli strumenti di collaboration") ribadisca il divieto di utilizzare strumenti non aziendali per ricevere o impartire disposizioni operative, nonché per condividere documenti o dati aziendali.

WhatsApp non è uno strumento aziendale e il suo utilizzo, tramite account personale, espone colleghi e Banca a rischi legati alla sicurezza dei dati, a tentativi di frode e ad attacchi informatici. Abbiamo quindi chiesto all'Azienda indicazioni chiare e univoche, perché non è accettabile che i colleghi possano essere esposti a responsabilità disciplinari per prassi diffuse ma non governate in modo coerente. L'Azienda ha riconosciuto la necessità di un approfondimento normativo.

Dal nostro punto di vista, non essendo garantiti adeguati standard di sicurezza né per i clienti né per la Banca, e non essendo possibile controllare i contenuti inviati dalla clientela, quest'ultima deve essere indirizzata all'utilizzo di **Teams** e della **posta elettronica aziendale**, gli unici strumenti conformi agli standard di tutela e sicurezza richiamati dalla stessa Azienda.

Sicurezza e gestione valori: nessuna scorciatoia

Sono state segnalate criticità sulla gestione del contante, sul caricamento ATM, sulle CSA, sulle operazioni da effettuare a filiale chiusa, sulla necessità della presenza di due operatori e sulle difficoltà concrete di rispettare procedure che, in alcune realtà, risultano difficilmente applicabili per carenza di organico o organizzazione degli spazi.

Abbiamo ribadito un principio semplice: le regole di sicurezza non possono essere derogate per far fronte alle urgenze quotidiane.



Se una procedura prevede determinate regole, l'Azienda deve mettere i colleghi nelle condizioni concrete di poterle rispettare. Non si può chiedere ai colleghi di "buttare il cuore oltre l'ostacolo" e poi lasciarli soli nel momento in cui qualcosa va storto.

Formazione, cambi ruolo e percorsi professionali

Abbiamo chiesto maggiore attenzione alla formazione, soprattutto nei cambi di ruolo.

È stato evidenziato come alcuni colleghi vengano assegnati a nuovi portafogli senza un affiancamento sufficiente e con responsabilità operative immediate.

La formazione non può essere solo un adempimento su piattaforma. Deve essere reale, fruibile, programmata e utile.

Abbiamo inoltre richiamato l'attenzione sulle complessità e sui percorsi professionali, chiedendo che le recenti riportafogliazioni non penalizzino colleghe e colleghi già inseriti in percorsi di crescita.

Filiale Digitale e Agribusiness

Per la Filiale Digitale è stato comunicato un organico complessivo di 44 colleghi: 28 nella sala di Forlì e 16 nei distaccamenti, tra cui Rimini e Ravenna.

Abbiamo chiesto chiarimenti sui possibili nuovi inserimenti e sulla situazione degli spazi, in particolare in alcune sedi dove le postazioni risultano limitate o poco funzionali.

Sul mondo Agribusiness è stata posta una criticità relativa alle facoltà di delibera e al rischio che i gestori si trovino a gestire pratiche con responsabilità eccessivamente concentrate, anche alla luce delle peculiarità del rating agricolo, che richiede inserimenti e valutazioni non completamente automatizzate.

Abbiamo chiesto chiarezza normativa e tutela dei colleghi e restiamo in attesa di risposte su questo punto!

Immobili e ambienti di lavoro

L'Azienda ha fornito aggiornamenti sui numerosi interventi immobiliari previsti o in corso, tra cui quelli sul palazzo di Forlì, su alcune filiali del territorio e sulle verifiche sismiche previste per le filiali del nostro Appennino.

Sono stati tuttavia segnalati problemi ancora aperti: anche questi temi incidono direttamente sul benessere delle persone e sulla qualità del servizio.

La nostra posizione

Come già denunciato nelle precedenti Trimestrali, continuano ad aumentare le richieste di visita al Medico del Lavoro su iniziativa dei dipendenti e il ricorso ad ansiolitici: segnali che devono preoccupare anche l'Azienda. **Le persone vengono prima di tutto!**

Le colleghe e i colleghi della Romagna continuano a garantire ogni giorno professionalità e senso di responsabilità, ma non si può giocare un'intera stagione sempre in inferiorità numerica. Servono organici adeguati, regole chiare, sicurezza e un'organizzazione del lavoro sostenibile.

L'Azienda ha assunto alcuni impegni. **Come Organizzazioni Sindacali continueremo a vigilare affinché alle parole seguano i fatti, dando voce alle lavoratrici e ai lavoratori e chiedendo risposte concrete.**

Perché una partita si vince solo quando tutta la squadra può davvero scendere in campo.

Forlì, 20 luglio 2026

I Coordinatori Territoriali Gruppo Intesa Sanpaolo – Area Romagna

FABI - FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA/UIL