INCONTRO TRIMESTRALE DIREZIONE REGIONALE BASILICATA PUGLIA E MOLISE

AL DI LA' DEI RISULTATI: PER NOI CONTANO LE PERSONE!

Il 4 e 5 novembre 2026 si sono tenuti a Bari i due incontri Trimestrali relativi alle aree sindacali Puglia Nord/Molise e Puglia Sud/Basilicata tra le Organizzazioni Sindacali e la delegazione aziendale, rappresentata dai referenti di Relazioni Industriali, del Personale, dall'Assistenza Rete, dai Direttori Commerciali, oltre ai referenti del Personale di Agribusiness e di Filiale Digitale e della Direzione Immobili.

In apertura l'Azienda ha effettuato come sempre l'esposizione dei dati. Nell'ambito della DR, il Territorio Retail è al momento a target in termini di percentuale di raggiungimento del margine di intermediazione lordo, con una crescita, anno su anno, del 4%. Un po' più indietro il Territorio Exclusive, al 96%, e le Imprese al 93%. Molto bene l'Exclusive sui mutui. Sulla protezione, nelle Imprese bene per quanto riguarda il nuovo rischio (quasi a target), con tenuta sui rinnovi; abbastanza bene nel Retail, mentre l'Exclusive è un po' in ritardo sul nuovo rischio ma va meglio sui rinnovi. L'Azienda ha inoltre rivendicato i suoi progetti di rafforzamento delle competenze di tipo tecnico e di crescita manageriale dei Global Advisor e il buon andamento delle campagne su sospensione rate e coperture derivati, con una media di penetrazione nella Protezione che si attesta tra il 12% e il 13%. I rappresentanti aziendali hanno, infine, sottolineato come l'NPS sia sopra la media di BDT in tutti e tre i territori commerciali (Retail, Exclusive e Imprese).

Un quadro che cerca di descrivere una realtà idilliaca, ma che ignora sistematicamente il prezzo pagato sui territori dai Lavoratori e dalle Lavoratrici.

Come OO.SS. unitarie abbiamo ritenuto doveroso riportare il confronto sul piano della realtà quotidiana, purtroppo sempre più difficile, che viviamo nel nostro territorio. Il clima molto pesante genera infatti un rischio crescente di stress lavoro-correlato, a causa di pressioni commerciali che non accennano a diminuire e di una grave e ormai strutturale carenza di organici.

PRESSIONI COMMERCIALI E CLIMA IN FILIALE: UNA DERIVA INACCETTABILE

Le pressioni commerciali non solo non diminuiscono, ma non hanno concesso tregua neanche durante il periodo estivo, in concomitanza con le ferie e con le uscite per esodo avvenute al 30 giugno, ad oggi, come al solito, non rimpiazzate adeguatamente. Abbiamo denunciato con forza:

- **Riunioni asfissianti e spesso fuori orario:** Continuano le riunioni a raffica, spesso convocate con breve preavviso, durante le pause pranzo oppure oltre l'orario di lavoro. Un atteggiamento di una parte del management che dimostra totale disprezzo per il tempo e la vita personale dei colleghi.
- **Richieste ossessive e ridondanti:** Si assiste a continue pretese di dati consuntivi e persino previsionali, con il ritorno in auge di improponibili "file excel" manuali.
- **Distorsione del ruolo degli Specialisti Tutela:** La presenza di tali figure in filiale non si traduce sempre in supporto tecnico e formativo (come dovrebbe essere), ma diventa un'ulteriore pressione per i gestori, che si sentono "costretti" a presentare clienti anche in assenza di reali esigenze degli stessi, vanificando in questo modo il valore aggiunto che gli Specialisti potrebbero dare.
- **Direttori di Filiale costretti in molti casi a fare da "parafulmini" di una serie di problemi organizzativi** e sottoposti a pressioni insostenibili da parte dei Direttori di Area anche sul rilascio di feedback negativi ai Gestori.

Alla nostra richiesta di sapere quali iniziative concrete la DR intenda assumere per un vero cambio culturale sulle pressioni (anche sfruttando adeguatamente gli strumenti informatici oggi disponibili), l'Azienda si è limitata a rispondere che il monitoraggio e la pianificazione delle agende sono parte dell'attività di consulenza, a patto che non si superino certi limiti, e che gli interventi effettuati a seguito di segnalazioni col protocollo "Io segnalo" da singoli colleghi della DR o tramite le OO.SS. hanno avuto esiti riscontrabili.

Come OO.SS. non possiamo condividere l'analisi aziendale su questa vera e propria piaga: le sole segnalazioni non possono rappresentare la panacea di tutti i mali, anche perché non intercettano tutte le tipologie di pressione, spesso subdole e sottili, ma devono accompagnarsi ad un lavoro di tipo culturale e preventivo del quale l'Azienda deve farsi carico. Abbiamo ribadito ancora una volta che noi non ci abitueremo mai alle pressioni commerciali: i risultati vanno raggiunti nel rispetto delle Persone! Le pause pranzo sono intoccabili! Tutto deve avvenire nel rispetto delle regole!

ORGANICI E GLOBAL ADVISOR

La continua riduzione degli organici nelle filiali procede di pari passo col costante incremento dei budget. I **Global Advisor** – pur rappresentando una risorsa – non possono essere una soluzione strutturale per coprire le carenze della rete. L'assenza dei Global per gran parte della settimana lascia i colleghi full time sommersi da carichi di lavoro aggiuntivi e pratiche amministrative arretrate.

La creazione dei **Portafogli B** continua a generare forte scontento tra le filiali Retail ed Exclusive, a causa della sottrazione di clienti e sovrapposizioni operative. Peraltro accade spesso che dopo la riassegnazione di posizioni ai Global e il conseguente calcolo del MINT obiettivo, alcuni clienti vengano di fatto riportati in gestione alla filiale stessa su sua sollecitazione e non siano nella reale disponibilità operativa dei Global. È evidente che questa situazione genera conflitti interni e problemi nella gestione della clientela che solo comunicazioni e direttive chiare da parte dell'Azienda possono evitare. L'Azienda stessa ha ammesso che sui Global "siamo una DR giovane" ma noi riteniamo che simili storture non siano più tollerabili.

Abbiamo segnalato alcune difficoltà tecniche dovute a lentezza della connessione e delle procedure nell'operatività da consulenti che spesso ostacolano i Global stessi mettendo a rischio la stipula di contratti e la chiusura di operazioni coi clienti. Abbiamo inoltre stigmatizzato il modo in cui l'azienda effettua, con eccesso di zelo, controlli sull'operatività effettuata dai Gestori full per aiutare i colleghi Global, soprattutto quando questi ultimi lavorano da dipendente in una piazza diversa da quella in cui lavorano da consulente. La disponibilità e proattività di alcuni Gestori senior, finalizzata esclusivamente a superare le tante difficoltà procedurali ed organizzative dei colleghi Global, non deve essere messa "sotto torchio" dai Controlli.

In un contesto socioeconomico e territoriale nel quale la loro attività è già resa complicata da molti fattori esogeni riteniamo che l'Azienda possa e debba fare molto di più per supportarli e metterli nelle condizioni di lavorare al meglio, dimostrando coi fatti di considerarli colleghi con pari dignità dei full time.

Pensiamo che potrebbe essere utile una figura dedicata di supporto operativo per agevolare la loro attività.

Abbiamo anche chiesto di valutare l'introduzione di un processo di recruitment interno dedicato al perimetro dei Global per valorizzarne le tante competenze, prevedendo percorsi chiari e trasparenti di trasformazione in Full Time in caso di passaggio a diverse mansioni all'interno della Banca.

Le sole 5 assunzioni Full Time dichiarate dall'Azienda (3 nell'Area Sud e 2 nell'Area Nord) nell'ambito Imprese e Small business sono una goccia nel mare. Accogliendole comunque come un dato positivo, ancorché troppo limitato, auspichiamo che possano rappresentare un primo segnale dell'inversione di una tendenza occupazionale molto preoccupante, tanto più in vista prossimi piani esodi.

RIORGANIZZAZIONI, CREDITI E IMPATTO SUI TERRITORI

Abbiamo espresso forte preoccupazione per i continui stravolgimenti organizzativi.

- **Accentramento Crediti:** ci auguriamo che la nuova struttura accentrata vada rapidamente a regime consentendo la risoluzione delle tante problematiche segnalate anche dalle stesse OO.SS. soprattutto sulle tempistiche delle delibere dei mutui a causa delle evidenti carenze organizzative e di risorse sperimentate nel recente passato. Speriamo solo che la decisione di far coincidere questo importante cambiamento organizzativo con l'ultima parte dell'anno non causi ulteriori disagi.

- **Riorganizzazione Garanzie:** Con l'avvio dal 2027 del recupero degli stock delle garanzie e l'accentramento procedurale, l'Azienda ancora una volta cala dall'alto modelli operativi che, pur validi sulla carta, non considerano adeguatamente la realtà dei fatti. Tante filiali sono il risultato di svariate fusioni (anche 7 o 8) e hanno già archivi accorpati con enormi difficoltà logistiche destinate ad aggravarsi con l'applicazione del nuovo modello.

- **Contesto territoriale e sospensione rate:** Gli obiettivi commerciali assegnati non possono prescindere dalle reali condizioni economiche del territorio. È inaccettabile sentir parlare, come è avvenuto, di obbligo normativo di appuntamenti minimi in agenda. Sulla campagna riguardante la sospensione delle rate bisogna considerare le singole realtà sociali. Ad esempio a Taranto la crisi ILVA potrebbe impattare pesantemente su una platea di circa 20.000 persone. Abbiamo poi chiesto di approfondire l'opportunità della sospensione rate anche sul comparto Agribusiness.

- **Operazione OPAS MPS:** La forte presenza di MPS soprattutto in Puglia, ma in parte anche in Basilicata, e il centro direzionale di MPS a Lecce, impongono sin d'ora una riflessione attenta, in attesa di conoscere le indicazioni dell'Antitrust che determineranno il destino delle singole filiali. Le professionalità acquisite sul territorio non devono essere disperse. È il momento di rivendicare l'insediamento di funzioni di Sede Centrale anche nella nostra Direzione Regionale.

Questo per non parlare delle notizie che giungono su di **un'ulteriore, profonda riorganizzazione di Banca dei Territori, preannunciata per metà gennaio 2027**, di cui valuteremo con estremo rigore gli impatti gestionali, sui carichi di lavoro e sulle relazioni sindacali nei nostri territori.

CONCILIAZIONE VITA/LAVORO, FORMAZIONE E AMBIENTI DI LAVORO

- **Hub e strumenti di conciliazione:** Le sole 32 postazioni Hub presenti in DR sono del tutto insufficienti per coprire le esigenze del territorio. L'Azienda ha confermato che non sono previste nuove aperture per il 2026: una scelta miope contro cui continueremo a batterci, suggerendo, come già stiamo facendo, le possibili soluzioni concrete per superare questo inaccettabile ritardo rispetto al resto del Paese. Abbiamo inoltre segnalato che in molte filiali la fruizione di alcuni strumenti utili come il 4x9 viene negata per problemi organizzativi legati anche a carenze di organico.

- **Formazione:** La formazione è un diritto e un dovere del lavoratore. Denunciamo come la Formazione Flessibile venga ancora negata in molte realtà per presunte esigenze operative e di budget. L'Azienda stessa ha dovuto riconoscere che il dato medio di fruizione delle giornate di CFF è ancora troppo basso e addirittura in ulteriore calo rispetto al periodo precedente. Abbiamo chiesto con forza che almeno i corsi abilitanti (IVASS e CONSOB) vengano pianificati e resi fruibili a inizio anno per evitare affanni e che tutti i corsi obbligatori vengano pubblicati con ampio anticipo sulla data di scadenza a differenza di quanto avviene attualmente. Questo anche al fine di distribuire meglio le giornate di formazione nel corso dell'anno, limitando l'impatto operativo sulle strutture e consentendo a tutti di dedicarsi con serenità alla propria formazione fruendo per intero del pacchetto di 8 giornate disponibile. Non è più tollerabile che i corsi debbano essere fatti durante l'operatività quotidiana, con apprendimento nullo o limitato, o fuori orario e nei giorni di riposo.

- **Ambienti di Lavoro:** Molte filiali soffrono per spazi angusti e problemi legati alla cassa unica, che generano sovraffollamento della clientela, stress e ambienti di lavoro poco salubri. Abbiamo quindi

chiesto più presidio e più tutele per chi sta allo sportello, specialmente in alcune piazze "prese d'assalto" ad inizio e fine mese. Abbiamo inoltre segnalato singole problematiche di climatizzazione inadeguata o non uniforme (inclusi bagni freddi in inverno) e di fastidi acustici dovuti all'uso improprio dei citofoni da parte della clientela, chiedendo all'Azienda di attivarsi per trovare delle soluzioni tecniche applicabili.

FILIALE DIGITALE

Abbiamo lamentato i forti ritardi nell'evasione delle richieste su Calabrio (cambi turno, CFF, permessi e sospensione volontaria) che peraltro hanno il più delle volte esito negativo, costringendo i colleghi a rivolgersi al proprio Responsabile diretto per poter ottenere l'approvazione di un giustificativo. Tale situazione è fonte di forte disagio anche perché spesso i colleghi si sentono in dovere di motivare la propria richiesta entrando nella sfera delle problematiche personali pur di poter far fronte alle proprie esigenze di conciliazione vita-lavoro. È evidente che questo non è accettabile. Abbiamo chiesto maggiore trasparenza nella gestione delle richieste da parte di Control Room in quanto non è chiaro se in parte sia automatizzata o se vi sia sempre intervento umano. Abbiamo inoltre proposto di integrarne l'organico qualora i problemi siano legati all'insufficienza delle risorse dedicate a funzioni di Staff, vista la recente forte crescita del numero dei gestori. Abbiamo anche chiesto che il processo, se non funziona come sembra, venga rivisto, magari coinvolgendo di più i responsabili non solo a valle dei rifiuti o delle mancate evasioni di richieste.

Sul tentativo di alcuni Responsabili di incrementare le presenze fisiche in ufficio rispetto al passato, l'Azienda ha chiarito che non c'è alcuna intenzione di irrigidire le regole vigenti in tema di Smart working ma solo una volontà di valorizzare la presenza in ufficio qualora possibile, anche al fine di migliorare il team building, rispettando sempre il criterio della volontarietà e favorendo il più possibile le esigenze di conciliazione vita-lavoro. Sui doppi sabati nel mese che abbiamo segnalato l'Azienda ha preso in carico la richiesta di approfondimento pur escludendo che sia un fenomeno generalizzato.

Abbiamo segnalato i casi di Responsabili che, a fronte di campagne nate per determinate iniziative commerciali risultate poi non lavorabili (vedasi quella sui profili Mifid scaduti), hanno chiesto ai Gestori di chiamare comunque i clienti per proporre…altro. Inoltre, abbiamo fortemente stigmatizzato i casi di Coordinatori che fanno indebite pressioni indirette, anche con l'uso delle chat di gruppo del team, facendo riferimento ai successi di vendita di altri team e di altre filiali. L'Azienda ha dichiarato che il contatto indiscriminato su tutti i clienti non è possibile, ma è ammissibile solamente per la gestione dei ticket nell'ottica dei KPI sulla qualità del servizio. Si è anche impegnata a fare verifiche su casi specifici in tema di pressioni indebite.

Abbiamo ribadito che la sede fisica di Matera è assolutamente inadeguata sia per numero di postazioni disponibili (14 a fronte di 26 gestori più 2 coordinatori e, occasionalmente, Responsabile e Capo Area) sia per spazi comuni (bagni, da condividere con altri 7 lavoratori di altri uffici, ma anche sala relax-pranzo molto piccola e sale riunioni inesistenti). Riteniamo che non sia dignitoso per i lavoratori dover svolgere colloqui individuali, che implicano riservatezza e un ambiente adeguato, in una sala da pranzo per mancanza di spazi. Come OO.SS. avevamo segnalato per tempo la criticità che si sarebbe venuta a creare e ora chiediamo all'Azienda di trovare una soluzione in tempi rapidi, avendo peraltro un altro immobile di proprietà adiacente all'attuale sala, perché riteniamo che la situazione descritta non possa essere tollerata ancora a lungo.

AGRIBUSINESS

In merito alle situazioni in Agribusiness notiamo che ci sono controlli impropriamente subiti dai colleghi Gestori sulle modalità di contatto dei clienti inseriti nelle campagne di Rinegoziazione o Sospensione MLT, da parte degli operatori delle società di monitoraggio NPS, che andando oltre la loro mission di valutazione della qualità del servizio verificano con i clienti coinvolti se il/la collega ha correttamente presentato la campagna commerciale, mettendo secondo noi in discussione l'operato e la professionalità del gestore.

Permangono inoltre problemi di sottodimensionamento degli organici in più di una filiale, con portafogli scoperti che appesantiscono i carichi di lavoro dei Gestori presenti.

Abbiamo inoltre chiesto maggiore attenzione e tempestività verso le richieste di cambio ruolo di colleghi che hanno dato tanto al mondo agri sin dalla sua costituzione e che chiedono, da troppo tempo ormai, di essere valorizzati all'interno di agri o, in subordine, di essere liberati con valorizzazione in altra struttura della DR.

IMPACT

Le filiali Terzo Settore gestiscono clientela caratterizzata da frequenti modifiche degli organi amministrativi.

Il Gestore subisce, pertanto, un notevole carico amministrativo per eseguire le numerose operazioni di variazione dati nelle relative procedure anagrafiche (NAG, Gestione Lim. e Del., Docum, My Key, Carte di pagamento…), peraltro sempre meno efficienti. Tenuto conto che tali lavorazioni devono essere eseguite in presenza, emergono ulteriori criticità:

- per la clientela ubicata lontano dai capoluoghi (dove sono ubicate le Filiali Terzo Settore) ed, in particolare, nei comuni in cui sono state chiuse le Filiali
- per la necessità di autorizzazione in tempo reale da parte del Direttore.

Abbiamo quindi stigmatizzato le numerose richieste di sistemazioni anagrafiche pregresse per mancanza di documentazione (in particolare su clientela migrata a seguito fusioni bancarie), da eseguire con urgenza. Tale documentazione risulta spesso di difficile reperimento ed impone la richiesta ex novo alla clientela, con indubbi riflessi negativi in termini di immagine. Trattandosi di operazione amministrativa straordinaria, abbiamo proposto la costituzione di una task force ad hoc per smaltire tali lavorazioni pregresse, sollevando i gestori che sono già oberati dal lavoro ordinario e da quello di consulenza in particolare. Abbiamo infine segnalato che, a fronte della riportafogliazione di inizio anno con la creazione di corposi portafogli definiti a parole "Top", non vediamo a tutt'oggi aggiornato il relativo modello di servizio e il funzionigramma che non contempla ancora la figura del Gestore Terzo Settore Top.

Siamo arrivati all'assurdo che al Gestore è richiesto, per iscritto, di giustificare il motivo per cui ha effettuato interrogazioni su clientela presente nel proprio portafoglio clienti. Siamo ormai alla "caccia alle streghe". È indubbio che questo clima genera inutile ansia nei Lavoratori e Lavoratrici e denota l'incapacità dei sistemi di controllo di individuare reali comportamenti illeciti.

CONCLUSIONI

Come OO.SS. continueremo a monitorare con estrema attenzione l'evoluzione di tutte le criticità segnalate, a partire dalle risposte che l'Azienda sarà tenuta a dare su **pressioni commerciali, organici e tutela del benessere lavorativo**.

Non si può pensare di chiedere ogni volta ai colleghi sforzi straordinari senza garantire organizzazione, risorse e condizioni di lavoro adeguate alle tante sfide che devono affrontare quotidianamente.

Le Lavoratrici ed i Lavoratori meritano rispetto, tutela e condizioni lavorative umane e sostenibili.

Bari, 16 novembre 2026

COORDINATORI TERRITORIALI GRUPPO INTESA SANPAOLO

AREA PUGLIA NORD MOLISE - AREA PUGLIA SUD BASILICATA

(FABI - FIRST CISL- FISAC CGIL - UILCA - UNISIN)