



RIPORTAFOGLIAZIONE GENNAIO 2026

UN' ALTRA OCCASIONE MANCATA

In data 19 gennaio la messa a terra del progetto di riportafogliazione, che doveva essere la panacea di tutte le criticità della rete fisica, ha solo provocato uno spostamento massiccio di clientela tra gestori e settori commerciali, con trasferimenti e spostamenti di un significativo numero di colleghi.

Qualcosa poteva andare storto? Naturalmente!

A differenza di quanto inizialmente presentato dall' Azienda, i portafogli assegnati a molti gestori sono di gran lunga superiori alla media preventivata. **La conseguenza è l'impossibilità per i colleghi di fornire un servizio adeguato, rispondere ai solleciti dei clienti e soddisfare il numero di contatti e le azioni di sviluppo pretesi quotidianamente dai Responsabili.**

Mentre riceviamo continue segnalazioni riguardo la grande difficoltà di offrire un servizio di qualità e di sopperire alle falle della nuova organizzazione, il manager aziendale sembra preoccupato e interessato solo ai dati quantitativi: preventivi di tutela, appuntamenti quotidiani per gestore (ovviamente tanti e solo di eccelsa "qualità"), collocamenti...

Le sollecitazioni commerciali continue ed eccessive non tengono assolutamente conto della situazione creatasi nelle filiali e peggiorano il già ben noto malessere dei colleghi di rete!

Il numero di clienti è anomalo in molti portafogli. Particolarmente critica è la situazione dei gestori part time, global advisor compresi, che si ritrovano con un numero di clienti spesso superiore a quelli dei portafogli dei gestori full time.

Anche i "giri" di Ndg dal nuovo gestore al precedente, effettuati a fronte di esplicite e reiterate richieste avanzate dalla clientela o per sistemazioni

interne, che avrebbero potuto e potrebbero ancora risolvere una parte dei problemi, non sempre vengono autorizzati e quando ciò avviene si ravvedono logiche non omogenee nei tempi e nei modi, generando confusione e ulteriori criticità.

Ulteriore elemento di disagio è rappresentato dai controlli privacy aperti a seguito di interrogazioni anagrafiche effettuate sulla clientela trasferita il 19 gennaio: la necessità di assicurare continuità di servizio ed assistenza ai clienti ha generato centinaia di segnalazioni di anomalia a cui le filiali devono dare riscontro con aggravio nei carichi di lavoro e mortificazione dell'impegno profuso dai colleghi.

Avremmo chiaramente sperato in un differente risultato, soprattutto alla luce dell'esperienze maturate nel passato. E invece gli errori si ripetono perché anche questo progetto è stato elaborato e poi eseguito senza una visione puntuale e complessiva degli aspetti reali e delle problematiche di filiale.

Tutta la clientela "core, nucleo, alto potenziale o sviluppo dinamici", indipendentemente dall'identificazione, presenta esigenze da soddisfare e richiede tempo da dedicare. La stessa Banca pretende che tutti clienti siano adeguatamente presidiati ed assistiti.

Invitiamo l'Azienda a un'urgente riflessione e all'adozione dei necessari correttivi che tengano conto della reale situazione delle filiali compreso l'organico, degli eccessivi carichi di lavoro e dell'importanza di tutelare la relazione con il cliente.

Invitiamo allo stesso tempo tutti i colleghi a continuare a segnalarci ogni anomalia riscontrata o disfunzione rispetto ai doveri contrattuali.

L'organizzazione del lavoro è sì un potere in capo all'Azienda, ma è limitato dalla legge che tutela la dignità delle lavoratrici e dei lavoratori.

Speriamo infine che la nuova impronta commerciale data dal piano industriale a Filiale Digitale, non ci porti a breve a una replica di progetti e comportamenti disfunzionali come quelli che troppe volte vediamo nella rete fisica.

Per il benessere lavorativo di tutti i dipendenti e per una consulenza responsabile sarebbe auspicabile un approccio diverso, non esclusivamente e spasmodicamente orientato al risultato commerciale.

Errare è umano, perseverare è diabolico.

Milano, 24 marzo 2026

**RSA FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN
INTESA SANPAOLO DR MILANO, MONZA E BRIANZA**