



L'ultimo incontro di trimestrale dell'anno tenutosi in data 24 novembre 2025, ha visto la presenza, per la delegazione aziendale, di Daniele Pastore, Direttore Regionale della Lombardia Nord, Rita Riccobono in rappresentanza di Relazioni Industriali, Serena Alessio, responsabile DR del Personale e assistenza Rete, Laura Bernasconi, CTPAR dell'area Lombardia Nord, Alfonso Tentori, Direttore commerciale Imprese Lombardia Nord e Stefano Arpino come referente per la struttura che segue gli Immobili.

Come di consueto, il DR Pastore ha elencato una serie di dati riguardanti i risultati commerciali al 30 settembre 2025 riferiti al nostro territorio regionale, confermando un andamento pressoché positivo. Per i privati si riscontra un buon risultato per il risparmio gestito; il dato sui mutui è allineato con il target richiesto mentre la performance sui finanziamenti si posiziona sotto il 90% e la componente Protezione è sostanzialmente in linea con il budget. Il mondo imprese/aziende conferma eccellenti risultati sulle erogazioni ed è al 90 % con la Protezione. Riguardo al conto economico, il settore Retail è ben posizionato sul Mint e la performance sul commissionale si avvicina al 103%. Molto simili i dati del settore Exclusive mentre per il settore Imprese i valori sia assestano appena sotto il 100%. IL D.R., infine, ha lodato l'impegno delle persone che hanno contribuito e contribuiscono a tutt'oggi a raggiungere i risultati

A seguire, Alessio ha elencato i dati riferiti al personale di Area rilevati al 31 8 2025.

Sul territorio dell'Area insistono complessivamente 40 filiali sulla provincia di Como, 20 su quella di Lecco e 8 sulla provincia di Sondrio. Su Como rientrano nel perimetro anche una filiale Impact e una filiale Agribusiness.

Il totale dell'organico dell'Area Lombardia Nord è di 825 persone di cui 575 di BDT con una percentuale complessiva di personale a part-time del 25.67% che è leggermente superiore in BDT pari al 26,9%. Quest'ultimo dato scende al 23% circa considerando i Global Advisor.

I trasferimenti hanno riguardato 79 persone di cui 6 su richiesta del collega: da evidenziare un netto miglioramento del dato rispetto al trend degli anni precedenti ma il 7,59 % sul totale dei trasferimenti è ancora troppo esiguo.

Non si sono registrate azioni criminose.

La discussione è poi proseguita con gli interventi delle OOSS.

Esodi

In occasione dell'invio della prima comunicazione ai prossimi futuri esodandi abbiamo chiesto informazioni sul numero delle persone della nostra Area ma non ci sono stati forniti dati ufficiali in quanto non tutte le e-mail erano state inviate al personale interessato. Si tratta comunque di cifre esigue che lasciano perplessa la platea

di coloro che hanno presentato la domanda di uscita volontaria, se non altro perché i tempi medi futuri di permanenza in esodo si stanno accorciando rispetto agli anni scorsi.

Riportafogliazione

L'azienda ha dichiarato che il personale coinvolto nella riportafogliazione rivolta perlopiù ai gestori Affluent che migreranno nel comparto Exclusive riguarda complessivamente circa il 10 % delle/dei colleghe/i.

Abbiamo ritenuto alquanto insolito che la frenetica corsa nel colloquiare e ricollocare le persone in un brevissimo tempo in occasione del 19 gennaio 2026, data della riportafogliazione, abbia preceduto la comunicazione delle uscite per esodo, in quanto gli uffici del Personale non erano ancora a conoscenza della lista del personale di imminente uscita. Una logica che stride con i principi della filosofia organizzativa della banca ovvero con le attività di corretta pianificazione e programmazione come modus operandi del nostro lavoro. Una sola considerazione: le persone coinvolte direttamente (chi ci lavora) o indirettamente (chi è investito dalle scelte aziendali) in questi progetti, sono i soggetti più esposti ad una mancanza di adeguata e trasparente organizzazione riguardante la loro vita professionale.

Pressioni commerciali

Abbiamo portato all'attenzione del Direttore Commerciale Tentori una situazione non più sostenibile nel segmento Imprese e che sta compromettendo il lavoro delle/dei colleghe/i e il rapporto con la clientela. La pressione quotidiana sull'argomento tutela (Protezione) è talmente intensa che molti clienti chiedono ai Gestori di non essere contattati per eventuali proposte commerciali e in alcuni casi sono pervenuti reclami formali da parte della clientela. Questa situazione è frutto di politiche commerciali particolarmente aggressive che non solo non riconoscono la professionalità delle persone ma rischiano di danneggiare la reputazione dell'Istituto.

Formazione

I dati forniti ricalcano la tendenza degli ultimi periodi in cui la formazione obbligatoria è stata usufruita dalla stragrande maggioranza dei lavoratori mentre è ancora minimo il livello di utilizzo dello strumento dello smart learnig, assestandosi su 2,7 giorni di utilizzo pro-capite a fronte degli 8 giorni previsti dagli accordi.

Come OOSS abbiamo posto l'accento, ancora una volta, sulla persistente mancanza di una cultura della formazione che oltre che a latitare, in alcune occasioni viene bistratta se non osteggiata. A supporto di ciò rileviamo che vi sono ancora Responsabili che evitano quasi l'argomento formazione flessibile come fosse solo ed esclusivamente un ostacolo al raggiungimento dei budget, privilegiando ostentatamente il 'bisogno' commerciale della banca. In altri casi le giornate di formazione non vengono concesse di lunedì o di venerdì a prescindere.

Abbiamo sollecitato l'azienda ad intervenire nelle situazioni ove persiste una reticenza conclamata nel concedere lo smart-learning. che spesso si trasforma in un'imposizione forzata e non concordata sulle date di novembre.

Alle/i lavoratrici/ori ribadiamo l'invito a segnalare i comportamenti o scelte tendenti a precludere la formazione flessibile ed esortiamo ad utilizzare una programmazione fattiva per l'anno a venire inserendo le 8 giornate di

smart-learning già in occasione della stesura del piano ferie.

Global Advisor

L'ingaggio delle/dei colleghe/i GA è chiaro: durante le giornate in cui esercitano la loro professione come liberi professionisti e fatto divieto operare presso le sedi di IntesaSanpaolo. Almeno fino a che le regole in vigore rimangano tali.

L'azienda è categorica su questo punto ma non possiamo non segnalare che alcuni direttori tollerano la loro permanenza in cambio di supporto, seppur minimo, ai clienti della filiale.

Esortiamo il personale in questione a non trasgredire queste regole, a maggiore ragione se fosse un velato invito in forma di favore richiesto dal responsabile di turno

IsyTech

Abbiamo chiesto chiarimenti sulla gestione delle anomalie riscontrate in ottobre in occasione del roll-out della nuova procedura sul risparmio gestito che ha creato notevoli difficoltà sulla rete filiali della D.R.

Pastore ha palesemente ammesso il riscontro di problematiche riguardanti gli ordini ed ha garantito che l'azienda ha di fatto registrato tutte le anomalie riscontrate dalle operazioni effettuate dalle/dai colleghe/i ed ha confermato l'intervento atto a sanare le posizioni anomale, esonerando il personale coinvolto da responsabilità operative. Inoltre, ha aggiunto il DR, è stato rivisto al ribasso il piano dei budget previsto per il mese di ottobre che, a sua detta, è stata una scelta più unica che rara.

Purtroppo, non sono nemmeno rassicuranti le parole di giustificazione a tali situazione che l'azienda adduce in 'quanto sono in atto cambiamenti che dovrebbero portare ad una migliore efficienza ed efficacia delle procedure informatiche'.

Rimane il fatto che il personale di Rete, come al solito, si è ritrovato per l'ennesima volta a dovere gestire situazioni alquanto delicate nel tentativo di ottenere risultati commerciali e salvare la reputazione della banca.

Filiale Digitale

Abbiamo segnalato che in alcune a inizio turno, vi sono indebite pressioni nel doversi collegare prontamente a rispondere alle telefonate in attesa. La referente di FD collegata in remoto, ha confermato che vi sono dei tempi tecnici per cui coloro che iniziano il turno devono disporre di qualche minuto per potere allinearsi e essere pronti a rispondere correttamente alla clientela, con le informazioni rese disponibili dall'azienda in occasione di inizio lavoro. Se vi sono stati episodi di pressioni molto probabilmente erano legati a picchi temporanei di telefonate di clientela in coda e potrebbe esserci stato qualche sollecito ad attivarsi prontamente.

Riteniamo questi atteggiamenti poco comprensibili e non giustificabili, tantopiù che in questi casi, ed è un dato oggettivo, i picchi di telefonate in ingresso si manifestano quando si riscontrano anomalie delle app oppure l'operatività di filiale è parziale e i clienti si dirottano in massa sulla Filiale digitale. Ed ancora una volta le inefficienze le pagano i lavoratori.

A precisa richiesta sulle effettive possibilità di candidarsi per lavorare presso la filiale digitale, la referente ha dichiarato che il colloquio di idoneità a prestare servizio in FD avviene comunque con il beneplacito di BDT al contempo non si rifiutano segnalazioni alla sua struttura tramite PEOPLE o anche solo con un contatto diretto.

Privacy

L'argomento in questione è estremamente delicato in quanto il personale deve porre la massima attenzione nel trattare i dati della clientela, con pesanti sanzioni nel caso di violazioni.

Ci siamo permessi di segnalare che tanto vale il rispetto della privacy dei clienti tanto deve valere il rispetto della privacy dei dipendenti, soprattutto se le persone chiamate in causa a rispettare le regole ricoprono ruoli di middle management.

Abbiamo sollecitato l'azienda a sensibilizzare alla prudenza più totale nel trattare i dati sensibili delle persone ad adottare la massima discrezione e utilizzare ambienti dotati di totale privacy quando si parla dei propri collaboratori. Un atto dovuto in quanto ci sono pervenute segnalazioni di call effettuate in locali di co-working oppure di utilizzo di toni di voce elevati il cui oggetto di discussione riguardavano le attitudini professionali di alcune/i colleghe/i con tanto di nomi.

Impact

Si conferma, dopo un anno di attesa e di continuo sollecito, l'inserimento di un gestore top nell'ufficio di COMO

Immobili

Il referente degli immobili ha esordito spontaneamente dichiarando che il fornitore dell'assistenza degli impianti di climatizzazione, subentrato quest'estate, malgrado le aspettative riposte, non ha operato secondo i livelli di servizio qualitativi attesi. Ritardi negli interventi, ritardi sulla presa in carico dell'impiantistica della Rete, modalità di intervento non omogenee sul territorio hanno prodotto inevitabili conseguenze sulle condizioni climatiche di molte filiali. Alcune situazioni sono state sanate mentre in alcune Unità sono ancora in atto interventi che comportano tempi di risoluzione più lunghi.

Preso atto delle dichiarazioni dell'azienda, abbiamo comunque segnalato, anche in questa occasione, la reticenza da parte dei Preposti nell'intervenire e nell'attivare la procedura di emergenza (P10) che consentirebbe ai lavoratori di non presentarsi presso l'unità Operativa fintantoché dovesse persistere l'emergenza e ad operare contestualmente in smart-working.

Il Ctpar ha confermato che l'assistenza Rete si spende, anche preventivamente, nel sensibilizzare i Preposti nel gestire e intervenire tempestivamente nei casi in cui viene messa a rischio la salute delle persone.

Segnaliamo che presso la filiale di Appiano Gentile, a brevissimo, è previsto un intervento per la sostituzione del controsoffitto e dell'impianto di illuminazione.

Non sono previste a breve installazioni di nuove postazioni Hub utili ad ampliare il perimetro delle strutture che possano ospitare le/i colleghe/i ma, per dovere di cronaca, si ripetono continuamente casi di prenotazioni delle

postazioni che immancabilmente non vengono occupate, precludendo l'accesso alle strutture ad altri lavoratori. L'Azienda ha fatto sapere che sono comunque in corso controlli su questo tipo di fenomeno.

Como, 10 dicembre 2025

**Le/i Coordinatrici/tori Territoriali e le RSA del Gruppo Intesa Sanpaolo
Area Lombardia Nord
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**