

Trimestrale Area Sindacale Sicilia: il confronto con l'Azienda

In data 8 luglio 2026, presso i locali di Via Cusmano a Palermo, si è svolta la trimestrale di Area Sindacale Sicilia alla presenza dei componenti delle Relazioni Industriali, dei responsabili aziendali di DR e delle delegazioni delle O.O.S.S.

Abbiamo rappresentato le istanze raccolte nelle varie strutture della nostra DR, rete fisica, filiale digitale e strutture di Direzione Centrale, animando un confronto attento ed efficace con i rappresentanti aziendali.

Carenza di organico e sostenibilità del lavoro

Argomento centrale dell'incontro è stata la diffusa **carenza di organico** nelle filiali del nostro territorio. La riduzione degli organici, dovuta a varie ragioni, ha portato in sofferenza la vita quotidiana di molte filiali. I ritmi di lavoro diventano sempre più faticosi e stressanti, mettendo a serio rischio la sostenibilità delle attività, la sicurezza operativa e la stessa salute di colleghe e colleghi, alla rincorsa di KPI e continui EINV.

Tale situazione, oltre ad influenzare i carichi di lavoro, incide sul clima di filiale, sulle **pressioni commerciali** sempre più pervasive, anche a seguito di obiettivi commerciali immutati nonostante le conseguenze della riportafogliazione, sulle possibilità di accoglimento di legittime richieste di trasferimento e sulla fruizione della flessibilità tanto decantata.

A fronte di tutto ciò abbiamo esplicitamente chiesto che si proceda a **nuove assunzioni a tempo pieno** e all'accoglimento delle richieste di trasferimento delle tante persone che da anni richiedono il rientro in Sicilia dalle regioni settentrionali.

Tra le cause di tale riduzione degli organici vi è come noto il crescente numero di dimissioni sia da parte dei global advisor che da parte dei colleghi full time strutturati.

Laddove l'Azienda ravvisa una scelta individuale ispirata a mere considerazioni di carattere economico, i sindacati colgono la spia di un **sentiment generale di insoddisfazione e progressiva disaffezione** nei confronti del nostro Istituto.

Situazione sulla quale sarebbe, a nostro avviso, possibile ed opportuno intervenire tempestivamente, adottando tutte le misure necessarie ad una concreta valorizzazione professionale e ad un miglioramento del benessere lavorativo per le proprie persone.

Gestori base e gestori privati: una situazione sempre più critica

La carenza di organico ed il conseguente aggravio di lavoro pro-capite, tema ripetutamente affrontato nei precedenti incontri di trimestrale, ha ormai assunto dimensioni tali da richiedere l'adozione di misure immediate.

I **gestori base** rappresentano una "specie in via di estinzione": i pochi colleghi presenti sulla rete hanno bisogno di essere salvaguardati dal crescente carico di lavoro che ricade su di essi, con inevitabile innalzamento del livello di stress, peraltro aggravato da una mancanza di prospettiva circa la legittima aspirazione verso altri

ruoli professionali.

La carenza d'organico impatta negativamente anche sui **gestori privati**, che vengono sempre più frequentemente chiamati ad assolvere funzioni contabili, amministrative e di gestione del contante, in sostituzione di gestori base (in ferie, in esodo, in pensione...) con relativo nocumento al proprio percorso professionale.

Formazione, riportafogliazione e valutazioni professionali

L'appesantimento dei carichi di lavoro, le difficoltà relazionali connesse al recente processo di riportafogliazione, le criticità riscontrate nell'attuale sistema di formazione on line, sono solo alcuni degli elementi che spiegano il recente peggioramento del livello di complessità assegnata ad alcuni gestori di portafoglio, con impatti non indifferenti sui relativi percorsi professionali.

In tema di alert sui corsi obbligatori in scadenza, l'Azienda ha ribadito il **diritto alla disconnessione**, escludendo in modo assoluto che possano essere contattati i colleghi assenti dal servizio (per ferie, maternità o altre causali) per sollecitare il completamento dei corsi in scadenza.

In tema di **valutazioni professionali** abbiamo sottolineato la necessità di sviluppare momenti di confronto valutato-valutante che abbiano come oggetto il comportamento lavorativo della risorsa nel suo insieme, senza alcun riferimento a performances o numeri commerciali e quindi escludendo ragionamenti basati su ipotetici "budget individuali", ovvero espressione di inaccettabili pressioni commerciali.

Abbiamo anche segnalato casi di anomala riduzione delle competenze TETI. Le competenze acquisite, per loro natura, dovrebbero nel tempo crescere o non regredire. Pertanto, temiamo che questi casi nascondano una impropria volontà, da parte di alcuni responsabili, di misurare le performance commerciali o i comportamenti, sconfinando quindi nelle ennesime inaccettabili pressioni commerciali.

Nuovo Processo Mutui: criticità operative

In tema di digitalizzazione abbiamo messo in luce le lacune del **Nuovo Processo Mutui** e le considerevoli ricadute sulle persone della rete e delle strutture di Concessione interessate.

Questo processo ha stravolto i tradizionali equilibri di collaborazione fra filiali e strutture di Concessione, spostando interamente su queste ultime il carico delle lavorazioni delle pratiche di mutuo e rendendo estremamente rigida e vincolante la sequenza delle fasi procedurali, al punto che il rallentamento su un solo passaggio ha spesso come conseguenza un'interruzione sull'intera lavorazione.

Ad oggi, le strutture di Concessione sono investite da un sovraccarico di lavoro che comporta un inevitabile e sempre più grave accumularsi di ritardi nelle lavorazioni. Ne consegue, per gli istruttori, un clima interno sempre più stressante, esasperato dai continui monitoraggi sul numero di lavorazioni giornaliere.

Allo stesso tempo, le filiali anziché godere della semplificazione ed alleggerimento procedurale promesso dal nuovo sistema, affrontano quotidianamente nuove difficoltà in relazione a tempi di risposta alla clientela totalmente scostati rispetto alle esigenze di quest'ultima, con conseguente perdita d'immagine per il nostro

Istituto, oltre alla chimera degli obiettivi del PVR 2026.

La situazione necessiterebbe a nostro avviso di un intervento a carattere strutturale, un congruo rafforzamento (anche solo a carattere temporaneo) dell'organico delle strutture di concessione o un intervento di sterilizzazione dei budget.

L'Azienda pur riconoscendo il gap creato dall'introduzione del Nuovo Processo Mutui, a fronte della richiesta delle OO.SS di ricorrere a task force dedicata, al momento non sembra orientata a prevedere una soluzione di questo tipo.

Le soluzioni concrete al momento per fronteggiare il problema consisterebbero in interventi informatici atte a perfezionare le procedure in oggetto ed interventi formativi specifici a favore dei relativi fruitori.

Flessibilità, smart working e progetto Next Way of Working

In tema di fruizione delle flessibilità, formazione flessibile e smart working, riscontrando ancora molte resistenze nella concessione, abbiamo sollecitato l'azienda a sensibilizzare sul tema le figure di direzione.

Il dibattito si è infine concentrato su tematiche relative ad Immobili e Filiale Digitale.

Abbiamo chiesto delucidazioni sul progetto **Next Way of Working**, che sarebbe destinato alle strutture dell'immobile di Via Cusmano.

Nella fattispecie, abbiamo chiesto se il programma di riorganizzazione del layout e la relativa turnistica nella fruizione di postazioni da prenotare, tenesse conto della presenza persone con fragilità o di persone che hanno deciso di non aderire allo smart working.

L'Azienda ha risposto che si tratta di un progetto ancora in fase di valutazione ed elaborazione, non ancora ratificato.

Pulizia degli ambienti di lavoro

In tema di pulizia e decoro degli ambienti di lavoro, abbiamo rilevato che il cambio di gestione della società incaricata al servizio di pulizia non ha prodotto alcun aumento sul numero di ore destinate al servizio, che a nostro avviso restano inadeguate.

Non si ravvisano miglioramenti sostanziali rispetto a quanto già sottolineato nei precedenti incontri.

Filiale Digitale: straordinari, monitoraggi e HUB

Infine, alcune riflessioni relative al mondo della **Filiale Digitale**.

Abbiamo affrontato il tema delle turnistiche di lavoro straordinario richiesto nei giorni festivi o in occasione di particolari rilasci informatici. Rimaniamo pienamente nel perimetro delle prerogative aziendali quando si tratta di richiedere prestazioni straordinarie, così come resta una facoltà dei colleghi decidere se aderire o meno.

Le funzioni competenti hanno già evidenziato che, all'interno di FiD, ci sono persone disponibili a turnistiche di

questo tipo. Proprio per questo abbiamo invitato l'Azienda a rivolgere eventuali richieste di straordinario all'intero gruppo, evitando di indirizzarle a singoli colleghi, dando la possibilità di rispondere a chi è realmente disponibile e interessato, ottenendo una copertura più ampia e una gestione più coerente delle esigenze.

Abbiamo chiesto se fosse possibile affinare il sistema automatico di smistamento delle chiamate inbound in modo da renderlo più aderente rispetto all'esperienza lavorativa maturata negli anni dai singoli gestori, per alcuni più incentrata sugli impieghi, per altri sugli investimenti.

L'Azienda ha risposto che al momento abbiamo necessità di assistenza soprattutto in tema di investimenti e sarà cura della filiale stessa porre ogni singolo gestore nelle condizioni di colmare eventuali gap formativi.

Abbiamo ottenuto dall'Azienda anche importanti chiarimenti anche in relazione ai monitoraggi sui tempi medi di durata delle telefonate: l'indicazione dei **"7 minuti di media"** va interpretata come una semplice media statistica e non come parametro stringente che possa compromettere la qualità dell'approccio telefonico con il cliente, sempre professionale e orientato ad un concreto ascolto attivo.

In tema di HUB, evidenziata l'abnorme differenza nella disponibilità di postazioni con altre zone d'Italia e la numerosità della platea interessata, abbiamo nuovamente sollecitato la velocizzazione delle tempistiche di messa a disposizione delle nuove postazioni e la rilevazione di ulteriori postazioni.

Postazioni di lavoro e conclusioni

Sul tema delle postazioni di lavoro abbiamo inoltre rappresentato l'esigenza, trasversalmente posta da diverse figure professionali – dagli Specialisti ai Direttori di filiale – di poter implementare la disponibilità di postazioni anche dove attualmente non previste, per esempio nei distaccamenti.

In conclusione, crediamo fermamente che il miglioramento del clima aziendale debba passare da una gestione attenta delle persone, che sia rispettosa degli accordi, trasparente nelle relazioni e volta al benessere lavorativo.

Palermo, 14 luglio 2026

I Coordinatori Territoriali Intesa SanPaolo Sicilia
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN