



INCONTRO ANNUALE DIREZIONE REGIONALE EMILIA-ROMAGNA E MARCHE

Nel rispetto del Protocollo delle Relazioni Industriali vigente, si è svolto l'incontro annuale della DR Emilia-Romagna e Marche, con la partecipazione delle Organizzazioni Sindacali e dei rappresentanti aziendali delle aree commerciali, relazioni industriali e gestione del personale.

L'incontro è iniziato con un momento di forte commozione per la tragica scomparsa di una collega presso la filiale di Santa Sofia, evento che ha profondamente colpito la comunità e tutti i colleghi e colleghe.

Osservazioni sui dati annuali

La prima parte della riunione è stata dedicata alla presentazione dei dati annuali. L'Azienda ha illustrato i risultati raggiunti dalla Direzione Regionale nel 2024, evidenziando che i territori commerciali (Retail, Exclusive e Imprese) hanno ottenuto i seguenti risultati: Retail 101,8% del budget, Exclusive 105,1% del budget e Imprese 97,6% del budget. Siamo in attesa dei dati commerciali di Agribusiness e Impact.

Pressioni commerciali e continue riunioni

Le Organizzazioni Sindacali hanno nuovamente sottolineato il clima di **malessere diffuso tra i colleghi e le colleghe**, gravati da carichi di lavoro insostenibili, da **pressioni commerciali sempre più forti** e da una gestione delle attività quotidiane che non tiene in alcun modo conto del benessere psicofisico delle persone.

In particolare, sono stati evidenziati i seguenti punti:

- portafogli Exclusive di **dimensioni elevate**, spesso superiori a 400 clienti, che risultano ingestibili per un singolo gestore;
- **convocazione di continue riunioni** Teams;
- **richieste giornaliere di previsionali** sui collocamenti con solleciti via e-mail e WhatsApp;
- a seguito della chiusura del servizio di cassa in alcune filiali, quelle che continuano a garantire il servizio devono gestire un flusso di clientela sempre crescente, con un **aggravio sulle attività quotidiane**. Permane, inoltre, l'appesantimento dell'operatività, aggravio legato al cambio assegni Hera;
- **mancanza di gestori base** che costringe colleghi e colleghe senza formazione specifica a svolgere attività di cassa e caricamento bancomat, esponendoli a rischi professionali e operativi;
- generale senso di precarietà, alimentato dalla **carenza cronica di organici**, che costringe i lavoratori e le lavoratrici a svolgere mansioni non di propria competenza, con il rischio di errori e conseguenti provvedimenti disciplinari;
- **poche assunzioni nella DR**: poche decine di persone sono entrate in organico in quattro anni, quasi esclusivamente con contratto misto. Parliamo di regioni con importanti plessi universitari con indirizzi economici, informatici e tecnici; regioni fortemente colpite da calamità naturali che richiederebbero una politica occupazionale più attenta e mirata da parte dell'azienda di credito più importante del paese.



In questo contesto, le Organizzazioni Sindacali hanno inoltre richiesto **un aumento delle postazioni disponibili negli hub**, affinché sia possibile una gestione più efficiente delle attività in presenza e una migliore redistribuzione del lavoro.

Global Advisor: una figura da valorizzare e tutelare

Le Organizzazioni Sindacali hanno evidenziato le **criticità legate al ruolo dei Global Advisor**, professionisti che, quando operano come consulenti finanziari, **non hanno una sede fisica di riferimento**. Questa condizione rende **complessa la gestione dei portafogli clienti**, limita le possibilità operative e solleva importanti questioni legate al benessere e alla sicurezza sul lavoro.

In **vista delle nuove assunzioni previste** e del crescente numero di colleghe e colleghi che **intraprendono questo percorso**, è fondamentale che l'Azienda **riconosca le peculiarità di questa figura**, garantendo **tutele adeguate, spazi di lavoro idonei dove incontrare i clienti, portafogli coerenti e una chiara definizione organizzativa**.

Chiediamo che venga avviato un confronto strutturato e costante, affinché i Global Advisor possano operare in modo efficace, sicuro e nel pieno rispetto della loro professionalità.

Sicurezza e lavoro isolato

Il tema della sicurezza è stato affrontato con particolare attenzione, anche alla luce del tragico accadimento. È stato richiesto con forza che l'Azienda intervenga per **proteggere i colleghi e le colleghe che lavorano in situazioni di isolamento**, estendendo la dotazione dei dispositivi anti-malore a tutte le filiali. Anche le direzioni e gli hub devono essere protetti in modo adeguato, tramite soluzioni che devono essere attuate in tempi certi e rapidi, con il coinvolgimento delle rappresentanze sindacali e degli RLS.

Formazione: servono pianificazione e rispetto dei tempi

È stato riaffermato quanto la **formazione sia fondamentale**, ma troppo spesso viene pianificata con scarso preavviso e senza tenere conto della reale operatività delle filiali. Le Organizzazioni Sindacali hanno richiesto che la **formazione venga calendarizzata con anticipo**, evitando sovrapposizioni con le attività commerciali e, soprattutto, che sia **coerente con il piano ferie**, per non compromettere la qualità della fruizione, né caricare ulteriormente di attività chi è presente in servizio. Abbiamo inoltre evidenziato la necessità di prevedere periodi di affiancamento nei casi di cambi di ruolo strutturando momenti di "accompagnamento" a coloro che nel cambio mansione devono acquisire nuove competenze e conoscenze, anche per evitare di incorrere in errori.

Filiale Digitale

Sul tema conciliazione tempi di vita e di lavoro, seppure abbiamo rilevato un'apprezzabile diminuzione della distribuzione del turno estremo T9, abbiamo richiesto una diminuzione anche dei turni di servizio nelle giornate di sabato. Inoltre, considerato il costante ingresso in Filiale Digitale di colleghe e colleghi provenienti dalla rete delle Filiali fisiche e vista la complessità del ruolo, abbiamo riaffermato l'estrema importanza della formazione da somministrare in maniera costante e anche in questi casi in affiancamento.



Convenzioni e welfare

Le Organizzazioni Sindacali hanno evidenziato la mancanza di convenzioni, strutture e altri presidi di welfare nel territorio, in particolare **asili nido e mense aziendali**. L'Azienda ha spiegato che l'apertura di tali strutture è vincolata a determinati parametri: ne abbiamo chiesto la condivisione e un confronto concreto sui criteri utilizzati, affinché anche le lavoratrici e i lavoratori del nostro territorio possano beneficiarne.

Una richiesta chiara: risposte e soluzioni

In un contesto dove aumentano le responsabilità, le pressioni e i rischi operativi, non sono più accettabili risposte vaghe o interventi a lungo termine.

Chiediamo **azioni tempestive, chiarezza sui tempi, soluzioni strutturali e il coinvolgimento delle Organizzazioni Sindacali** in ogni fase del processo.

La tutela della salute, della sicurezza e della dignità delle persone deve tornare al centro delle scelte aziendali.

Bologna, 30 aprile 2025

**Coordinamenti ERM Gruppo Intesa Sanpaolo
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**