



## **ULTIMI NEI RISULTATI, PRIMI PER DISORGANIZZAZIONE E AGGRESSIONI**

Nei giorni scorsi si è svolto l'incontro Trimestrale dell'Area Emilia Est, alla presenza delle Organizzazioni Sindacali, della Direttrice Commerciale Imprese e dei rappresentanti aziendali delle Relazioni Industriali e della Gestione del Personale.

Come Organizzazioni Sindacali abbiamo portato ciò che è emerso nelle recenti assemblee e dalla realtà vissuta ogni giorno nelle filiali: filiali sottorganico, affollate, casse chiuse, frequenti aggressioni, continui cambi di mansione e pressioni commerciali che non si fermano mai.

### **ORGANICI: UN PROBLEMA ORMAI STRUTTURALE**

Il personale continua a diminuire e la rete commerciale è tra le realtà maggiormente colpite. A dicembre 2024 il personale della rete contava 1.808 persone; a marzo 2026 è sceso a 1.722, con una perdita di 86 unità in poco più di un anno. Il saldo negativo tra uscite, esodi ed entrate rappresenta una delle evidenze più concrete di un territorio che, nel corso degli anni, è stato progressivamente impoverito di risorse.

Le conseguenze sono sotto gli occhi di tutti: carichi di lavoro sempre più pesanti, nessuna reale possibilità di sostituzione, difficoltà crescenti nel garantire un servizio dignitoso alla clientela. Molte colleghe e colleghi sono spesso costretti a svolgere attività diverse da quelle abituali, spesso senza una formazione adeguata. Non si tratta più di un'emergenza temporanea e per questo serve una risposta organizzativa strutturale.

A questo si aggiunge la criticità sul cambio assegni Hera che denunciavamo da anni e che continua a rimanere irrisolto. Il fatto che la prima banca del Paese, dopo anni, non sia ancora riuscita a dare una risposta a questa problematica è, a dir poco, surreale.

### **SICUREZZA: LE AGGRESSIONI NON SI FERMANO**

Filiali scoperte, casse chiuse, attese infinite e disservizi finiscono inevitabilmente per scaricare la tensione della clientela sulle colleghe e sui colleghi. Le aggressioni verbali, le minacce e gli episodi di esasperazione sono sempre più frequenti.

### **RISCHIO OPERATIVO E RESPONSABILITÀ DISCIPLINARI**

Sempre più colleghe e colleghi si trovano a svolgere mansioni diverse da quelle di propria competenza, spesso senza aver ricevuto un'adeguata formazione e dovendosi assumere responsabilità rilevanti. Abbiamo ribadito all'Azienda che qualsiasi attività assegnata al di fuori del proprio ambito professionale deve essere necessariamente preceduta da un adeguato percorso di formazione e da un congruo periodo di affiancamento. È inaccettabile che le conseguenze delle carenze organizzative e delle scelte aziendali continuino a ricadere esclusivamente sulle lavoratrici e sui lavoratori.

### **RISULTATI COMMERCIALI E PRESSIONI**

L'Azienda ci ha rappresentato che il nostro territorio si colloca tra gli ultimi, a livello nazionale, per il raggiungimento del budget.

Secondo l'Azienda, la principale motivazione sarebbe il mancato incontro di tutta la clientela presente nei portafogli, richiamando, quindi, la necessità di una migliore pianificazione dell'attività commerciale. L'Azienda parla di pianificazione, ma per noi Organizzazioni Sindacali le motivazioni sono altrove: cronica carenza di organici, profondi cambiamenti introdotti dal nuovo modello organizzativo e richiesta di risultati sempre più ambiziosi, spesso scollegati dalle reali condizioni operative delle filiali.

L'ansia da risultato sta alimentando un modello organizzativo fondato sulla pressione costante. La richiesta irrealistica di fissare fino a dieci appuntamenti al giorno, il controllo sempre più ossessivo delle agende, le continue richieste di previsioni di vendita e la



costante sollecitazione alla finalizzazione delle operazioni, orientata principalmente al ritorno commissionale per la Banca, stanno creando un clima di lavoro sempre più pesante.

### **GLOBAL ADVISOR: SERVONO CONDIZIONI ADEGUATE**

Abbiamo evidenziato criticità ormai note: l'impossibilità di incontrare i clienti in filiale nei giorni dedicati all'attività di consulenza, la mancanza di spazi dedicati e una serie di malfunzionamenti, tecnici e procedurali. Abbiamo inoltre segnalato all'Azienda comportamenti scorretti di alcuni responsabili, riconducibili a richieste commerciali durante l'attività da libero professionista.

### **SPAZI HUB**

Abbiamo ribadito l'urgenza e la necessità di creare nuovi spazi HUB nel Palazzo di San Domenico, nella Filiale di Ferrara e, in generale, nella Provincia di Bologna.

### **WELFARE TERRITORIALE**

Il welfare aziendale territoriale della nostra Area è stato nel tempo progressivamente ridotto e da anni chiediamo l'allineamento a quello di altri territori con un analogo numero di dipendenti. Nel frattempo, l'aumento dei costi per pranzo, parcheggio e mobilità incide sempre più sul potere d'acquisto e sulla qualità della vita delle lavoratrici e dei lavoratori. L'attivazione della convenzione con gli asili nido rappresenta un primo risultato positivo, ma non è sufficiente a colmare il divario esistente. Per questo continuiamo a chiedere il potenziamento del welfare e l'attivazione di ulteriori convenzioni con le realtà del territorio.

### **FORMAZIONE FLESSIBILE**

Abbiamo denunciato all'Azienda le crescenti difficoltà, soprattutto nella rete commerciale, nell'accedere alla formazione flessibile, in particolare quando richiesta per l'intera giornata. Diverse colleghe e diversi colleghi ci hanno segnalato un'applicazione distorta dell'accordo, con la possibilità di svolgere lo smart learning limitata, di fatto, alle sole ore pomeridiane. Ribadiamo che l'accordo prevede otto giornate di lavoro flessibile da fruire nel corso dell'anno. La formazione è un diritto, non un optional da rimandare ogni volta che le esigenze operative diventano più pressanti. Qualora tale slittamento della pianificazione fosse indispensabile, abbiamo richiesto di autorizzare le colleghe e i colleghi a pianificare nuovamente, ed in tempi brevi, tale giustificativo.

### **ACCORDO GENITORIALITA'**

Alcune colleghe e alcuni colleghi ci hanno segnalato che, in alcuni casi, l'accordo sulla genitorialità è stato interpretato in modo non conforme da parte di alcuni Responsabili. Ribadiamo che la fruizione del Permesso Settimanale Volontario e della Settimana Cortissima non è subordinata all'autorizzazione del Responsabile. L'accordo sancisce infatti il diritto di usufruire di questi istituti con continuità (ogni settimana per la Settimana Cortissima e ogni giorno per il Permesso Settimanale Volontario) e non soltanto in via occasionale, come invece è stato sostenuto erroneamente in alcuni casi. Ricordiamo che devono essere concordate con il Responsabile esclusivamente le modalità di fruizione: l'articolazione oraria del Permesso Settimanale Volontario e l'individuazione della giornata di assenza prevista dalla Settimana Cortissima.

### **PRESCRIZIONE MEDICINA DEL LAVORO**

Abbiamo evidenziato come le prescrizioni del Medico Competente debbano essere applicate con tempestività, attenzione e nel pieno rispetto della dignità professionale delle colleghe e dei colleghi.

Non è sufficiente individuare una soluzione qualsiasi: occorre trovare soluzioni compatibili con le limitazioni prescritte, ma anche rispettose delle competenze, dell'esperienza e della professionalità maturata dalle persone.



Le OO.SS. ritengono urgenti e non più rinviabili nuove assunzioni sul nostro territorio, il pieno rispetto degli accordi sottoscritti e interventi organizzativi chiari ed efficaci, capaci di tutelare concretamente colleghe e colleghi.

Allo stesso tempo, chiediamo una coerente azione commerciale, che sappia coniugare gli obiettivi aziendali con la sostenibilità del lavoro e che non si trasformi in pressioni quotidiane a danno della salute, della professionalità e della dignità delle persone.

Invitiamo le colleghe e i colleghi a denunciare alle Organizzazioni Sindacali e ai Rappresentanti dei lavoratori della sicurezza ogni criticità.

Bologna, 3/8/2026

Coordinatori e Coordinatrici Territoriali Intesa Sanpaolo Area Emilia Est  
Fabi- First/Cisl -Fisac/Cgil - Uilca/Uil -Unisin