



## UN PRECARIO EQUILIBRIO

In data 30 marzo si è tenuto l'incontro periodico tra la DR Milano, Monza e Brianza e le OO.SS. territoriali. Ci scusiamo per la lunghezza del comunicato dovuto alle numerose problematiche del territorio che abbiamo voluto rappresentare al Direttore regionale, dott. Pierluigi Monceri e al Responsabile delle RR.UU., dott. Luca Calvi per ottenere risposte inequivocabili alle molteplici e svariate segnalazioni ricevute dalle lavoratrici e dai lavoratori.

Il Direttore Regionale ha espresso soddisfazione per i risultati complessivi della rete e per la tenuta del comparto investimenti/collocamenti nonostante la situazione geopolitica e le turbolenze internazionali. Inoltre ha evidenziato la bravura dei colleghi affermando che "bisogna continuare ad essere bravissimi a fare tutto ciò che è nella nostra metà campo".

Sarebbe importante che questo apprezzamento arrivasse ai colleghi magari premiandoli con un miglioramento immediato del clima di filiale.

E invece .....

Continuiamo a registrare un senso generale di insoddisfazione, frustrazione e inadeguatezza alimentato da comportamenti non corretti e del tutto arbitrari da parte di alcuni Responsabili.

Di seguito alcune situazioni paradossali di cui siamo venuti a conoscenza e che abbiamo rappresentato:

- il divieto di inserire le attività amministrative in agenda.

Secondo qualche direttore in agenda occorre segnare solo ed esclusivamente gli appuntamenti commerciali con chiaro disinteresse di tutte le richieste di altra natura avanzate dai clienti.

**Il Direttore regionale ha chiarito che l'attività dei gestori non può essere assorbita al 100% dagli obiettivi commerciali e i 5/6 appuntamenti sono solo un parametro di riferimento che deve risultare compatibile con le attività amministrative. Occorre buon senso ed equilibrio.**

Speriamo che questo chiarimento sia capito e interiorizzato una volta per tutte dai Direttori di filiale e di Area e che il passo quantitativo suggerito risulti in equilibrio con tutte le altre incombenze lavorative;

- la concessione dello smart working legata al raggiungimento dei risultati commerciali.

Nonostante gli accordi di secondo livello ancora non risulta chiaro **che lo smart working è uno strumento di conciliazione tempi di vita e lavoro e non uno strumento di ricatto.**

Il Direttore regionale ha manifestato la contrarietà a questi comportamenti che non riflettono la cultura aziendale e ha ribadito che i ruoli di responsabilità richiedono equilibrio. Il responsabile del personale a sua volta ha affermato come smart learning, smart working e 4x9 sono strumenti negoziati e normati dagli accordi di secondo livello. Sicuramente il loro utilizzo non può dipendere dal posizionamento della filiale;

- rigidità nell'autorizzazione dello smart learning il lunedì e il venerdì che per qualche oscuro motivo sembrerebbero giorni aventi dignità diversa rispetto al martedì, mercoledì e giovedì.

Probabilmente alcuni Direttori confondono il diritto/dovere alla formazione, su cui l'Azienda investe tempo e risorse, con il "dolce far nulla". Oggi solo l'82% dell'organico usa almeno 1 giorno di smart learning con una media pro-capite di 4,5 giorni. I ritardatari sono il 7,4%. Ricordiamo l'importanza della fruizione di tutti i corsi entro i termini indicati per non avere effetti sfavorevoli sul PVR e che il plafond della formazione da casa è di 8 giorni;

- la spasmodica richiesta di dati che ritma con costanza tutta la giornata lavorativa e l'eccesso di riunioni.

Sia il dott. Monceri che il dott. Calvi hanno ribadito l'importanza della comunicazione sul posizionamento di ogni filiale e sulle strategie da adottare, ritenendo utili le riunioni affinché ci sia condivisione e comprensione degli obiettivi da raggiungere. Ma hanno evidenziato la necessità di applicare la giusta misura, evitando eccessi e ridondanze, e hanno sottolineato come i comportamenti difformi non si conciliano con la figura di un capo moderno ed equilibrato;

- ulteriori occasioni di mortificazione come conseguenza distorta dell'affiancamento da parte degli specialisti prodotto.

E' stato denunciato il comportamento di alcuni specialisti prodotto che hanno umiliato la dignità umana e professionale dei colleghi, a cui dovevano garantire supporto tecnico, solo perché l'incontro con il cliente si è chiuso senza vendita.

**L'azienda ha chiarito che gli specialisti devono rappresentare un valore aggiunto per agevolare l'esito positivo di un appuntamento e non un ulteriore peso per i gestori. Il loro ingaggio non deve essere a tappeto ma indirizzato con intelligenza;**

- la riportafogliazione del 19 gennaio ha prodotto su alcuni gestori portafogli sovrabbondanti per numero di clienti, così come abbiamo denunciato nel comunicato del 24 marzo.

L'azienda non ha smentito la presenza di problematiche e carichi di lavoro eccessivi, tuttavia ritiene che la riorganizzazione vada letta nell'ottica del piano industriale. Pur apprezzando l'ammissione e l'impegno ad intervenire di fronte alle difficoltà segnalate, riteniamo che i colleghi necessitino di soluzioni più immediate: non possono essere rimandate alla future assunzioni di Global Advisor capaci di farsi carico dei clienti in eccesso.

**Per correggere tutte le problematiche sopra elencate assumono un ruolo determinante coloro che hanno la responsabilità di coordinamento. Questi devono garantire una gestione basata su equilibrio e buon senso affinché si recuperi un clima di filiale quantomeno accettabile. Ai colleghi invece chiediamo di segnalarci i comportamenti scorretti e le modalità organizzative imposte non conformi agli indirizzi aziendali.**

In chiusura abbiamo segnalato:

- il perdurare di liste di trasferimento con attese pluriennali. L'azienda ha risposto positivamente alla nostra richiesta e verificherà la possibilità di evadere in tempi brevi le domande più remote.
- Sicurezza fisica:
  1. è stato segnalato che in alcune filiali l'archivio cartaceo è collocato in locali in cui si trovano i quadri elettrici, oltre le porte tagliafuoco. Il responsabile degli immobili ha dichiarato che la responsabilità giuridica ricade in primis sul preposto o direttore. Invitiamo a regolarizzare eventuali situazioni non a norma chiedendo l'intervento delle strutture aziendali incaricate;
  2. è stato segnalato che, in caso di incendio, per l'evacuazione di persone affette da disabilità dai locali sotterranei ospitanti le cassette di sicurezza, al di là delle indicazioni teoriche, mancano soluzioni operative concrete.

**Auspichiamo che le numerose visite effettuate dai Responsabili della Direzione presso le filiali del territorio facilitino la conoscenza della realtà lavorativa in tutte le sue manifestazioni e la puntuale verifica delle segnalazioni rassegnate dalle OO.SS.**

**Di conseguenza ci aspettiamo l'inizio di un percorso atto a rimuovere le criticità elencate, un miglioramento nei comportamenti, un clima aziendale più sereno. In poche parole più buon senso ed un equilibrio non precario.**

\*\*\*\*\*

## **FILIALE DIGITALE**

**Ingaggio per i giorni festivi:** a seguito delle modifiche introdotte l'anno scorso l'azienda ci ha confermato che non esiste più un criterio fisso per cui un direttore recluta un gestore piuttosto che un altro. Si viene ingaggiati a prescindere per le date festive che vengono comunicate a fine anno alle filiali precettate. La scelta dipende quindi dalla sensibilità del singolo direttore.

**Ferie nella sola giornata di sabato per il turno 6x6:** queste sono valutate attentamente per garantire una determinata percentuale di gestori in servizio, per cui concedere singole giornate di ferie diventa molto più complicato dal punto di vista gestionale e organizzativo.

**WR Supporto inbound:** aiuta a dare supporto anche quando il proprio coordinatore non è di turno, ad esempio nella giornata di sabato pomeriggio. L'idea è quella di favorire la condivisione, quindi la richiesta di assistenza può essere fatta anche ad un collega di un altro territorio.

**Gestori Dedicati Isy:** considerando la monotonia e la ripetitività della loro operatività, abbiamo chiesto se fosse prevista l'introduzione di nuove attività. L'azienda ci ha risposto che al momento la tipologia delle attività rimane invariata, senza precludere la possibilità a nuove sperimentazioni.

**NotReady:** da utilizzare, nel rispetto delle pause previste, qualora si avesse difficoltà nella gestione consecutiva delle chiamate.

**Corsi obbligazione e fondi:** attualmente non sono previsti nuovi rilasci perché si sta dando priorità alla skill "Valore insieme", che ricordiamo vale 12 punti.

**Fotografia aggiornata delle competenze:** a seguito del nuovo modello organizzativo, l'azienda ci ha informati che necessita ancora di qualche settimana per aggiornare l'applicativo People. Il ritardo è dovuto al completamento dell'iter di approvazione delle valutazioni e alla verifica del corretto svolgimento della formazione, che vede nell'area Lombardia poco più del 10% di colleghi che ne fruisce dopo la scadenza dei termini.

Dal mese di aprile partirà un ciclo di tempi protetti di 45 minuti. Direttori e coordinatori sono stati avvisati affinché verifichino che i corsi vengano fruiti nei tempi previsti, chiedendo ai gestori conferma (anche singolarmente e nei modi corretti) del completamento degli stessi. Indipendentemente dalla tipologia di turno, le giornate previste per lo smart learning sono sempre 8.

**Turni serali:** abbiamo rappresentato l'incremento dei turni serali sullo stesso gestore e che diversi colleghi hanno il turno 6 (che va dalle 11:48 alle 19:00) con il sabato molto frequente e non una volta ogni 3-4 mesi come era stato inizialmente dichiarato.

Come ultimo auspicio, ci auguriamo che per la prossima trimestrale venga individuata una sala più adeguata.

Milano, 3 aprile 2026

**RR.SS.AA. FABI - FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN  
INTESA SANPAOLO DR MILANO, MONZA E BRIANZA**