



INCONTRO SEMESTRALE DIVISIONE PRIVATE

In apertura dell'incontro, svoltosi in data 16 dicembre, il dott. Daniele Massimiliano ha illustrato il Progetto **DISCOVERY**, un'iniziativa di raccolta strutturata di informazioni rivolta a tutti i colleghi under 35 del Gruppo. Il progetto coinvolge quindi anche i colleghi della Divisione Private, inclusi i lavoratori interinali stabilizzati in applicazione dell'accordo del 23 ottobre 2024, e si pone l'obiettivo di far emergere esperienze, attitudini e aspirazioni professionali, in un'ottica di valorizzazione delle nuove generazioni. Tra le principali aspettative che verranno espresse da questi giovani colleghi non potrà non esserci quella di poter contare su percorsi di carriera fondati su criteri di crescita chiari, trasparenti e oggettivi; risulta pertanto necessario colmare il divario attuale, che vede la Divisione Private ancora priva di definiti percorsi professionali.

Successivamente sono stati illustrati i dati relativi alla **formazione**. Con riferimento alla formazione obbligatoria, le situazioni di "morosità" con conseguenti penalizzazioni sul PVR risultano in ulteriore diminuzione nel corso degli anni (2022: n. 531; 2023: n. 329; 2024: n. 230; al 1° dicembre 2025: n. 178). Abbiamo ribadito come una parte dei corsi obbligatori risultino completamente scollegata dall'effettivo ambito lavorativo dei colleghi destinatari. Su tale aspetto l'Azienda ha nuovamente precisato che molti corsi derivano da obblighi di legge e/o regolamentari; ha inoltre dichiarato che le strutture competenti di Capogruppo, cui spetta la programmazione della formazione obbligatoria, stanno lavorando per affinare ulteriormente la pertinenza dei contenuti rispetto ai ruoli svolti.

Sono stati inoltre illustrati i dati relativi ai giorni di **formazione flessibile**, che evidenziano un aumento delle ore utilizzate rispetto al 2024. A tal proposito, ricordiamo che gli accordi di Gruppo prevedono 8 giorni annui di formazione flessibile, la cui piena fruizione è auspicabile al fine di poter seguire i corsi in modo continuativo, senza interruzioni o distrazioni.

Con riferimento al **lavoro flessibile**, è stata rilevata una maggiore attenzione, da parte dei colleghi che operano in HUB, alla cancellazione delle prenotazioni non fruite; permane invece una difficoltà nell'applicazione concreta dell'articolazione oraria "**4x9**", che continua a incontrare ostacoli nella sua effettiva diffusione.

Abbiamo inoltre fatto presente come i confini tra vita lavorativa e vita privata si stiano assottigliando sempre di più. Alcuni responsabili non si fanno remore nel chiedere ai propri collaboratori interventi ben al di fuori dell'orario di lavoro e anche nei giorni festivi. Il **diritto alla disconnessione** è importante e va tutelato! Abbiamo pertanto richiesto ad HR di sensibilizzare i responsabili in tal senso.

Successivamente il Dr Fabio Rizzini ci ha comunicato che nei primi mesi del 2026 verrà inserito in tutte le strutture con organico da 6 addetti in giù, e di conseguenza in **tutti gli sportelli e hub della rete bancaria Fideuram ed in una serie di distaccamenti di rete ISPB**, il sistema Tim **MAN DOWN** che sostituirà il dispositivo di allarme Beghelli. Il sistema, già in uso presso ISP, è più evoluto e invia allarmi anche in caso di "uomo a terra". Sempre a partire da gennaio 2026 le 7 Filiali Fideuram saranno dotate, come da richiesta delle OO.SS, di **erogatori di acqua**.

Sul tema “**Tutela della riservatezza dei Clienti**” – le nostre segnalazioni sull’onerosità e difficoltà operativa per i colleghi di rete bancaria hanno portato l’azienda ad ottenere un **intervento sulla procedura PUSP, che garantirà tempestività di associazione del portafoglio dei nuovi clienti alla filiale operante**, in caso di filiale di radicamento differente. Questo intervento porterà ad una diminuzione delle operazioni da autorizzare/giustificare.

Relativamente all’**Accentramento Competence Center in Capogruppo**, tutto è ancora “in sospeso” a livello di Capogruppo

In tema di **contratti misti** abbiamo richiesto una maggiore attenzione da parte aziendale, in vista della scadenza della proroga biennale dei primi venti assunti.

Nella seconda parte dell’incontro ci sono stati presentati i dati previsti dalla Semestrale su organici, orari di lavoro e appalti, e relativa documentazione che analizzeremo. Abbiamo però evidenziato, senza necessità di ulteriori analisi, che per quanto riguarda le **carenze di organico**, più volte da noi già evidenziate in passato, non abbiamo ricevuto risposte. Riportiamo difatti di seguito quanto già segnalato in occasione della Semestrale del 03 luglio 2025 (ma non solo).

A tale proposito, abbiamo condiviso con HR che il prossimo incontro sarà orientato ad approfondire la situazione di Filiali e Sportelli, dove questi problemi sono particolarmente presenti. Ci aspettiamo, in tale occasione, un atteggiamento costruttivo e risposte concrete.

CARENZE ORGANICI dal comunicato Semestrale 03/07/2025

“In tema di organici, come Organizzazioni Sindacali abbiamo ribadito la grave carenza di personale nelle Filiali e negli Sportelli Fideuram. La stabilizzazione degli interinali, infatti, **non ha prodotto alcun incremento**: gli addetti sono addirittura diminuiti da **432 al 31/12/2023 a 427 al 31/12/2024**. Nel 2025, inoltre, varie uscite verso il Fondo Esuberi **non sono state sempre rimpiazzate** e altre seguiranno.

Questa struttura esigua di addetti di rete bancaria sta già causando criticità concrete:

- **Chiusure prolungate di sportelli** per carenza di organico, mancata sostituzione delle assenze per maternità o per malattia di lungo periodo, e **disservizi alla clientela**.
- **Episodi di contestazioni e pressioni indebite** esercitate da esponenti della rete dei promotori finanziari, che hanno richiesto l’intervento aziendale a tutela dei lavoratori coinvolti; al riguardo, abbiamo segnalato un grave episodio accaduto alla vigilia dell’incontro, in cui un Area Manager della rete IW ha minacciato un collega di Filiale che stava semplicemente operando nel rispetto delle regole e delle istruzioni ricevute. La dott.ssa Zanichelli e il dott. Rizzini si sono impegnati ad approfondire l’accaduto e ad intervenire e confidiamo che, come già avvenuto in casi analoghi, l’azienda richiami il Manager al rispetto dei ruoli e delle persone.
- Diffusione del “**lavoro isolato**” (un solo operatore in filiale per lunghi intervalli), con inevitabili ricadute su sicurezza e qualità del servizio.

A ciò si sommano i **costanti aumenti di ritmi e carichi di lavoro** e il **reclutamento di Private Banker con masse molto rilevanti**, tutti fattori che alimentano lo **stress lavorativo**; solo l’impegno e il sacrificio del personale permettono di mantenere elevati gli standard di servizio.

Di conseguenza, **riteniamo inderogabile**:

- **l’inserimento urgente di nuovo personale** per garantire continuità operativa e presidio del territorio;
- **un profondo ripensamento dell’organizzazione del lavoro**, con particolare attenzione alla riduzione del lavoro isolato;
- **la verifica puntuale delle condizioni di sicurezza** nei punti operativi, rafforzando procedure di emergenza e presidi antintrusione.

Ribadiamo che la revisione del modello organizzativo degli sportelli deve affrontare e risolvere le problematiche ormai cronicizzate, a partire dalla grave carenza di organico, dalla presenza di sportelli con un solo operatore, fino alle ricadute su carichi di lavoro, sicurezza operativa e qualità del servizio. Da troppo tempo queste criticità si trascinano senza risposte concrete. Occorre un deciso cambio di passo da parte aziendale, con soluzioni tempestive, strutturali e condivise, che restituiscano dignità e sostenibilità al lavoro di sportello.

Al riguardo, l'azienda continua ad affermare che è attivo un "tavolo" di lavoro – anche con la Capogruppo – nel quale sono in discussione le criticità degli sportelli, con l'obiettivo di individuare soluzioni organizzative. Abbiamo quindi chiesto che ci venga fornita evidenza concreta di quanto si sta elaborando, sia in termini di analisi che di possibili interventi. Solo interventi tempestivi su questi fronti consentiranno di tutelare i lavoratori e salvaguardare la qualità del servizio offerto alla clientela.

Anche nelle Filiali ISPB si registra un insufficiente ricambio di assistenti e il progetto "Z-Generation" non offre una soluzione strutturale. I giovani assunti attraverso questa iniziativa ricoprono il ruolo di assistenti solo in via transitoria: in prospettiva confluiranno tra i Private Banker (PB), aumentando ulteriormente il divario fra personale di supporto e figure commerciali. Ne derivano maggiore stress operativo e un rischio più elevato di errori.

Sempre in tema di organiciabbiamo evidenziato la **situazione del Contenzioso** che vede una grossa mole di lavoro, assenze di lungo periodo non sostituite e l'ingresso di nuove attività (prima gestite in FAM), nonché quella del **Contact Center**, dove si stanno evidenziando sempre più carichi di lavoro straordinario per i colleghi, anche in orari serali e nei fine settimana. "

7 gennaio 2026

**FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN
DIVISIONE PRIVATE**