



SONO TANTE LE COSE CHE NON VANNO

Ci scusiamo per la corposità del comunicato, ma numerosi sono stati gli argomenti affrontati in data 30/06/2026 nella trimestrale di rete della Direzione Milano, Monza e Brianza alla presenza del Direttore regionale, dott. Monceri e del Responsabile delle Risorse umane, dott. Calvi.

Consigliamo di leggere il volantino fino alla fine per conoscere con chiarezza comportamenti, limiti e diritti previsti dagli accordi che spesso volte ci segnalate come non coerenti e/o disattesi.

L'incontro è iniziato con una breve illustrazione del Direttore regionale sull'andamento commerciale che, dopo un iniziale rallentamento dovuto anche a difficoltà legate alla riportafogliazione, risulta essere in miglioramento.

Sicuramente un aspetto importante, ma che non va di pari passo con il benessere dei colleghi.

Continuiamo infatti a ricevere segnalazioni in relazione a comportamenti inopportuni da parte di alcuni Responsabili, frutto di interpretazioni forzate, soggettive e distorte di alcune iniziative aziendali. La situazione già complessa risulta poi essere aggravata da persistenti problemi operativi.

CLIMA DI FILIALE

Per i gestori retail/exclusive, abbiamo sottolineato che i 6 appuntamenti richiesti giornalmente **non possono tradursi in un "obbligo di risultato"**.

Il Direttore regionale, al riguardo, ha specificato che si tratta di un indirizzo aziendale.

Indirizzo che riteniamo vada rivisto, data la situazione delle filiali dove il personale è tuttora insufficiente, i portafogli sono ancora in gran parte sovradimensionati e i colleghi cercano di destreggiarsi tra mail, messaggi internet banking, telefonate, formazione, preparazione appuntamenti e

adempimenti amministrativi. Senza dimenticare le call, nuovamente segnalate per il numero eccessivo e per il tempo sottratto alle altre attività anche commerciali.

Il tempo di lavoro contrattuale, a nostro avviso, è incompatibile con il numero di appuntamenti richiesti.

Per i gestori imprese, la richiesta mensile di 2 finanziamenti di medio/lungo e di 1 tutela non può essere perseguita minacciando colloqui individuali punitivi che se realizzati confliggerebbero con il rispetto della correttezza nei comportamenti agiti.

Tra le varie disfunzioni abbiamo segnalato, inoltre, la nuova procedura mutui, che sta comportando forti ritardi nell'erogazione dei finanziamenti, con probabile impatto sugli obiettivi.

La DR, consapevole delle gravi problematiche in corso, ha sottolineato che si sta lavorando per la risoluzione del problema.

Entro il 31/07/2026 la DR si è impegnata a ridurre i tempi di delibera in 14 giorni per tutte quelle pratiche con iter veloce per LTV sotto 80%, rating basso, mono intestate e non Consap.

Riteniamo che il dato di **oltre 70** colleghi con **prescrizioni di medicina del lavoro** sulla nostra DR sia un chiaro e oggettivo indice di ritmi di lavoro e pressioni commerciali sempre più intensi e non più sostenibili.

TUTELA DELLA SALUTE: l'incontro con Immobili e l'inaccettabile "statistica del 5%"

Nell'ultimo incontro con la Funzione Immobili abbiamo messo al centro la gestione dei condizionatori e del microclima aziendale. I rappresentanti della banca hanno minimizzato il problema, affermando con leggerezza che su 400 impianti solo il 5% ha dei problemi. Una percentuale che per l'Azienda meriterebbe quasi un plauso, ma che per il sindacato resta intollerabile. Quel 5% si traduce in colleghe e colleghi costretti a lavorare in ambienti insalubri, violando le norme basilari di salute e sicurezza. Questo atteggiamento dimostra la distanza tra i piani alti e la realtà delle filiali. Non bastano le rassicurazioni numeriche: serve il rispetto per ogni singolo lavoratore e un intervento immediato per azzerare i disagi. Per sbloccare la situazione, abbiamo presentato alla banca una proposta

concreta che pare abbia ricevuto un riscontro positivo e di cui attendiamo una rapidissima applicazione. Abbiamo chiesto che il tecnico, nel momento in cui interviene per verificare il guasto, utilizzi subito la propria strumentazione per rilasciare una certificazione immediata sullo stato di insalubrità dell'ambiente in modo tale che, fugando qualunque responsabilità individuale, **il direttore o il preposto alla sicurezza possa attivare immediatamente la procedura d'urgenza con la conseguente chiusura della filiale o dell'ufficio non agibile.**

Ricordiamo che, in caso di condizioni ambientali estreme e qualora la filiale non venisse chiusa, ogni lavoratore che abbia delle fragilità/sensibilità individuali può continuare a prestare la propria attività lavorativa in smart working.

SMART LEARNING/WORKING

Sul diritto di fruire di 8 giornate annue di formazione obbligatoria flessibile da casa, continuiamo a ricevere frequenti segnalazioni dai colleghi della rete.

La concreta applicazione dell'accordo condiviso da Azienda e Organizzazioni Sindacali che riconosce alla formazione un imprescindibile valore per lo sviluppo professionale delle persone e per la crescita della Banca, continua a registrare numerose resistenze che non sempre si traducono in un diniego esplicito, ma spesso assumono la forma di atteggiamenti, osservazioni o modalità gestionali che finiscono per scoraggiare i colleghi dal programmare la formazione da casa. Si crea così un clima nel quale un diritto contrattualmente previsto viene percepito quasi come una concessione da richiedere con cautela.

Per quanto riguarda la concessione dello smart working in filiale le resistenze sono anche maggiori e comunque non è accettabile che ci sia una diversità di trattamento tra i colleghi di rete sull'utilizzo di un importante strumento di conciliazione tempi di vita e lavoro in base alla sensibilità del direttore.

Riteniamo che alla base ci sia un problema culturale prima ancora che organizzativo.

Se un responsabile parte dal presupposto di non potersi fidare dei propri collaboratori che operano o seguono un percorso formativo da remoto, si apre una riflessione sul modello di leadership e sul rapporto di fiducia all'interno del gruppo: la fiducia è uno degli elementi fondamentali di un'organizzazione del lavoro moderna e non può essere subordinata alla presenza fisica. Quando l'utilizzo degli strumenti di conciliazione è ostacolato, il rischio è quello di generare demotivazione, disaffezione e un clima che si riflette sulla qualità del lavoro e sui risultati.

Per questo abbiamo richiesto alla Direzione Regionale un intervento di sensibilizzazione nei confronti della linea manageriale, affinché venga ribadito con chiarezza il valore degli accordi sottoscritti e venga promossa una loro applicazione uniforme su tutto il territorio.

Non chiediamo automatismi né deroghe alle esigenze organizzative delle singole filiali. **Chiediamo che eventuali limitazioni siano realmente motivate da esigenze eccezionali e non da convinzioni personali o da approcci culturali che svuotano di significato strumenti fortemente voluti dalle parti sociali.**

Pertanto, chiediamo a tutti i colleghi di segnalare alle OO.SS. il diniego allo smart working o alla formazione flessibile non giustificato da effettive motivazioni organizzative o la concessione in base a regole estemporanee che non trovano riscontro negli accordi.

FILIALE DIGITALE

L'azienda ci ha presentato una rilevazione di dati riguardanti la gestione inbound: risulta che dopo le ore 16 ci sia (di media) un alto tasso di abbandono di chiamate e, soprattutto, un alto tasso di NotReady. Ci ha comunicato che questi dati non sono in linea con quanto si aspettano e auspica che possano migliorare. Come organizzazioni sindacali manterremo alta l'attenzione su questo tema e terremo monitorata la situazione.

Successivamente abbiamo trattato le seguenti tematiche:

- **Formazione Flessibile:** data l'impossibilità di utilizzare CFF nei mesi di luglio e agosto, abbiamo proposto di creare delle fasce protette di almeno un paio d'ore a settimana per completare i corsi nei tempi previsti (alcuni

hanno scadenza 23/08 e molti colleghi potrebbero essere in ferie). Il Responsabile HR ha confermato la piena disponibilità affinché tutti i colleghi concludano i corsi entro la data di scadenza. Inoltre, ci è stato ribadito che i corsi di formazione NON vanno fatti assolutamente mentre si è “in verde”, in attesa di chiamata.

- **Clienti Isy:** date le segnalazioni ricevute in merito alla verifica della corretta gestione delle chiamate di clienti Isy che chiedono informazioni su azioni/investimenti, l'Azienda ha chiarito che il progetto Isy è basato sul “self” e quindi non prevede il servizio di consulenza finanziaria. Un cliente con tali esigenze dovrà operare in self: il supporto fornito dall'operatore si limiterà al coapping; se invece il cliente fosse interessato al servizio di consulenza, il collega dovrà aprire un Ticket e comunicare l'esigenza del cliente al proprio coordinatore.

- **Presenze minime in Lorenteggio:** abbiamo sollevato di nuovo l'ormai sempre presente problematica dei rientri in determinati turni in Lorenteggio. L'azienda si impegnerà a garantire i rientri e a effettuare le opportune verifiche di cui ci darà riscontro.

Nonostante la disponibilità aziendale al confronto, è indubbio il permanere di troppe difficoltà operative e gestionali. Il rischio concreto è che lo scollamento tra la visione aziendale e l'approccio utilizzato da chi è chiamato a metterla in pratica aumenti ulteriormente la distanza tra l'Azienda e le “sue persone”. Servono fatti concreti e nuove modalità di relazione basate sul rispetto reciproco e su un'osservazione puntuale della realtà lavorativa che possano riportare equilibrio e fiducia.

Come Organizzazioni Sindacali continueremo a monitorare la situazione e, qualora dovessero permanere particolari criticità, ci riserviamo di rappresentare alla Direzione Regionale le specifiche realtà nelle quali registriamo le maggiori resistenze, con l'obiettivo di affrontarle insieme in modo costruttivo e trovare soluzioni coerenti con gli accordi aziendali.

Siamo convinti che un messaggio chiaro da parte della Direzione possa contribuire a superare queste difficoltà, rafforzando un modello organizzativo fondato sulla responsabilizzazione delle persone, sulla fiducia

reciproca e su un reale equilibrio tra esigenze aziendali e conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Le Organizzazioni sindacali chiedono ai colleghi “una collaborazione attiva” segnalando tutti quei comportamenti non idonei che rendono tossico l’ambiente di lavoro e il clima aziendale. Solo così si potrà intervenire per rimuovere le criticità e migliorare il benessere delle persone che lavorano nella DR Milano, Monza e Brianza.

Milano, 15 luglio 2026

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