



LE PERSONE AL CENTRO.....DELLO STRESS

Si è svolto in data 2 Luglio 2026 l'incontro Trimestrale relativo all'Area Lombardia Nord. Per la delegazione aziendale erano presenti il Direttore Regionale Daniele Pastore, Rita Riccobono per relazioni Industriali, Serena Alessio Responsabile Dr Personale e assistenza rete, Laura Bernasconi CTPAR dell'Area Lombardia Nord, Roberto Spinucci Direttore Commerciale Retail Lombardia Nord, Emanuele Airolti per la struttura Immobili.

Il direttore regionale Daniele Pastore ha aperto la discussione rassegnando i dati commerciali dei diversi territori. Ha sottolineato l'andamento molto positivo in ambito erogazioni mlt del settore imprese, in crescita rispetto al 2025, evidenziando come questo dato sia di particolare interesse per l'azienda anche per il sostegno ai progetti delle imprese del territorio. Ha inoltre elogiato i colleghi del comparto il cui impegno ha permesso il raggiungimento di tale risultato.

Tuttavia, spiccano negativamente sia il dato relativo ai mutui erogati alle famiglie, che si attesta al 66% del budget progressivo evidenziando come il sostegno della banca alle famiglie non sia al momento pari a quello fornito alle imprese, sia il dato dei collocamenti di risparmio gestito del comparto exclusive, in arretramento rispetto ai dati 2025.

Nell'intervento successivo Serena Alessio ha esposto i dati relativi alla gestione del personale: inserimento in rete di colleghi global advisor e stagisti, trasferimenti, cambi di ruolo e crescita professionale, rinnovi part time, esodi.

A seguire le parti sindacali hanno aperto la discussione sulle criticità del territorio:

RIPORTAFOGLIAZIONE:

L'onda lunga della riportafogliazione attuata dalla banca il 19 gennaio continua a pesare sulla rete. L'importante aumento del carico di lavoro sul territorio exclusive che ne è conseguito pesa sui gestori e non è stato ancora riassorbito, sia per l'on boarding di nuovi clienti rivenienti dal comparto retail, sia per la gestione dei clienti rimasti nel perimetro, sia per l'incremento di volumi richiesti per il raggiungimento degli obiettivi commerciali. E non vorremmo che a tutto questo si aggiungesse, come già anche avvenuto in passato, una revisione al rialzo dei budget nella seconda parte dell'anno. Le difficoltà quotidiane che incontrano i colleghi del comparto si concretizzano in una percezione di profonda e costante inadeguatezza nel ruolo tale da sfociare in stati di disagio emotivo e psicologico con tendenza al burnout.

La riportafogliazione non risparmia neanche il segmento retail. I gestori del comparto si sono visti depauperati i portafogli costruiti con professionalità, costanza e impegno nel corso degli anni, durante i quali hanno svolto una consulenza di livello elevatissimo tale da attrarre patrimoni di clienti multi bancarizzati. Ora devono raggiungere budget sfidanti, assegnati facendo riferimento ai clienti residuali del portafoglio, con i quali a volte è difficoltoso avere anche solo un contatto telefonico. Tutto questo, ovviamente, crea senso di svilimento per l'impossibilità di svolgere una consulenza professionale e di livello, disaffezionando i colleghi dal lavoro.

Un ulteriore aspetto riguarda la "spalmatura" sugli altri colleghi di filiale dei portafogli che hanno perso il gestore in conseguenza alla riduzione degli organici per effetto degli esodi/pensionamenti. Abbiamo stigmatizzato tale situazione che contribuisce ulteriormente a peggiorare condizioni di lavoro già al limite.

PRESSIONI COMMERCIALI

L'insediamento del nuovo direttore commerciale exclusive aveva fatto sperare che le modalità di spinta all'azione per il raggiungimento dei budget commerciali potessero essere improntate al rispetto del lavoro dei colleghi della rete. Tuttavia, abbiamo rilevato che i modi e i toni con cui sono state calate le prime indicazioni commerciali e organizzative nel comparto exclusive sono ben lontane dai principi di

rispetto del lavoro e della dignità delle persone.

Abbiamo chiesto che l'azienda intervenga con decisione e tempestività in modo che tali modalità comportamentali vengano cessate con immediatezza.

ISYTECH

Ancora una volta dobbiamo prendere atto che il rilascio sulla rete di nuove procedure crea effetti devastanti sia in termini di stress lavorativo per i colleghi sia di immagine per l'azienda, con conseguenze anche sul raggiungimento degli obiettivi commerciali. Lo avevamo già vissuto come regione pilota per l'adozione della nuova procedura investimenti (che mostra ancora molte falle) e speravamo che per la procedura mutui il rilascio sulla rete potesse avvenire con diversi presupposti. Purtroppo non è stato così, poiché, ancora una volta, si è fatto ricadere il peso di tali scelte sulle lavoratrici e sui lavoratori che devono affrontare quotidianamente frustranti problemi tecnologici e procedurali. Contestualmente, i clienti esasperati dai tempi biblici di risposta, chiedono insistentemente, e non sempre educatamente, di conoscere lo stato di avanzamento delle pratiche, minacciando reclami o, alla fine, rivolgendosi alla concorrenza.

La scelta di calare procedure “non performanti” nonché le scelte di posizionamento sul mercato della banca stanno impattando sul raggiungimento dei budget commerciali e, conseguentemente, potrebbero incidere anche sul premio variabile di risultato con ricadute in termini economici sui gestori. Abbiamo pertanto richiesto che venga valutata dalla banca la evidente incoerenza dei budget assegnati rispetto alle scelte operative e commerciali.

GLOBAL ADVISOR:

Come già abbiamo evidenziato nelle precedenti trimestrali, l'inserimento in rete dei global advisor non può e non deve costituire un ulteriore aggravio del carico di lavoro dei colleghi senior delle filiali. La formazione e lo sviluppo di competenze professionali per tutti i dipendenti deve rimanere un obbligo a carico dell'azienda e non ricadere sulle lavoratrici e sui lavoratori, oltretutto con la pretesa aziendale che le competenze siano trasferite in poche settimane in un clima quotidiano che, come già evidenziato, è caratterizzato da stress e carichi di lavoro pesantissimi.

SALUTE E SICUREZZA:

Ci ritroviamo ciclicamente nel periodo dell'inversione degli impianti termici a segnalare l'inadeguatezza di molti impianti di raffrescamento/riscaldamento di diverse filiali.

Pur consapevoli dei disagi legati al cambio dell'appaltatore dei servizi di manutenzione, la salute del personale resta la priorità assoluta: non si può lavorare in condizioni ambientali inadeguate.

Sollecitiamo l'azienda ad adottare non solo immediate misure di mitigazione del rischio con procedure tampone per quelle filiali dove abbiamo segnalato criticità (ad esempio Menaggio e Camerlata), ma anche con interventi che risolvano definitivamente i problemi ciclici affinché non si ripropongano tra pochi mesi alla nuova inversione termica.

Abbiamo anche invitato l'azienda a ricordare ai preposti il dovere di attivare i protocolli interni di sicurezza “Procedura di Emergenza P10” e a non subordinare tale scelta alla valutazione dell'andamento commerciale delle filiali.

Conclusioni

Abbiamo rappresentato all'azienda, con dati ed evidenze inconfutabili, il profondo disagio in cui si trovano le lavoratrici e i lavoratori. Una sofferenza spesso silenziosa, mitigata solo dal forte senso del dovere che da sempre caratterizza il personale della nostra banca.

La realtà dei fatti – con evidenze di scelte organizzative sbagliate, tecnologie e processi a volte inadeguati o non efficienti e filiali con fisiologiche problematiche e criticità – smentisce categoricamente la narrazione aziendale. Il tanto sbandierato livello di eccellenza, che però non sempre è tale, perde significativamente di valore per chi ogni giorno combatte in prima linea ma vede il proprio lavoro svilito e ridotto a un mero aspetto commerciale.

Como 16/07/2026

I Coordinatori e le RSA di FABI–FIRST–FISAC–UNISIN–UILCA Area Lombardia Nord