Organici insufficienti, carichi di lavoro insostenibili e formazione da garantire: servono risposte concrete

Giovedì 12 novembre u.s. si è svolta la trimestrale dell'Area Verona e provincia alla presenza delle Relazioni Industriali, dei Responsabili del Personale di DR, di Area, del Direttore Commerciale Exclusive e a seguire in collegamento con Filiale Digitale e Ufficio Immobili.

Situazione critica del perimetro Exclusive

Abbiamo immediatamente segnalato un forte disagio organizzativo e gestionale nel territorio Exclusive di Verona. Negli ultimi due anni si sono registrate numerose uscite di personale (gestori senior e global advisor). Le dimissioni non sono fisiologiche, ma poiché i colleghi operano in una provincia ricca ed in fermento, sono evidente sintomo di un disagio, che sottolinea un fallimento della gestione delle relazioni e del benessere delle colleghe e dei colleghi di questo territorio commerciale!

I colleghi rimasti devono spesso gestire anche i portafogli dei dimissionari, con aumento dei carichi di lavoro e delle pressioni commerciali. Evidenziata anche la mancanza di reali prospettive di crescita per molti Global Advisor e richiamata la necessità di accompagnare e valorizzare i Global Advisor junior nella costruzione dei propri portafogli, talvolta per comportamenti da parte di qualcuno che non li accompagna e affianca correttamente, ma anche perché serve tempo per crescere ed acquisire esperienza nella gestione di clientela che è stata già spostata da un portafoglio ad un altro ed ha già cambiato i propri referenti più volte nel recente passato. Ad oggi nel veronese sono 17, dei quali 3 sono switch.

I Global sono un investimento per l'Azienda ed è compito di tutti accompagnarli nel loro percorso, questo rappresenta un tema di cultura aziendale che va supportata anche nei comportamenti di tutti gli attori della filiera commerciale.

Gli effetti ancora pesanti della riportafogliazione

Abbiamo evidenziato come la riportafogliazione continui a produrre conseguenze significative sul territorio. Nel segmento Exclusive si registrano sovraccarichi operativi, mentre nell'Affluent si assiste a un impoverimento dei portafogli e a profonde modifiche nelle modalità di gestione della clientela. A fronte di questi cambiamenti, il supporto formativo e organizzativo fornito ai colleghi è risultato insufficiente.

Analoga situazione si riscontra nelle Aziende Retail, dove la riduzione degli organici e la creazione dei cosiddetti portafogli dinamici stanno determinando un aumento dei carichi di lavoro e dei livelli di stress.

Abbiamo pertanto chiesto verifiche puntuali sulle situazioni più critiche e interventi concreti per una distribuzione più equilibrata delle attività. Non è accettabile che il sovraccarico operativo porti a trascurare adempimenti importanti con il rischio di conseguenze disciplinari per i lavoratori.

Formazione: un diritto che va garantito

Abbiamo nuovamente richiamato l'attenzione aziendale sulla necessità di programmare tempestivamente **le otto giornate di formazione flessibile previste dagli accordi.** I ritardi nel rilascio dei corsi e le difficoltà organizzative registrate in molte strutture hanno prodotto una

situazione di forte criticità a fine anno. La formazione rappresenta uno strumento fondamentale per la professionalità delle colleghe e dei colleghi e incide direttamente anche sulla determinazione del PVR. Per questo motivo abbiamo chiesto che venga garantita a tutti la possibilità di completare correttamente i percorsi formativi previsti.

Filiale Digitale

In collegamento a distanza con la Filiale Digitale abbiamo segnalato la difficoltà di Coordinatori e Direttori di prenotare e utilizzare un'auto aziendale per raggiungere le diverse sedi. In caso di utilizzo di auto propria ricordiamo a tutti che spetta il rimborso in missione, come previsto dalle regole aziendali e per essere assicurati durante il viaggio.

Il problema dell'auto aziendale è comune anche all'Agribusiness, che si deve organizzare con quelle delle Filiali Imprese. La difficoltà aumenta per i distaccamenti che si devono anche spostare per recuperare l'auto aziendale. **Vogliamo incrementare il numero di auto aziendali per permettere ai colleghi di svolgere il loro lavoro?!**

Siamo ancora in attesa delle dotazioni complete in Largo Perlar e in Via Fermi: è stato richiesto il doppio schermo per tutte le postazioni, ma ad oggi non è ancora completo.

Abbiamo chiesto anche aggiornamenti in merito alla possibilità di nuovi ingressi per Filiale Digitale, ma ad oggi è tutto fermo e che non ci saranno nuove entrate a Verona: ad oggi è stato colloquiato un solo collega per entrare. Chiediamo la possibilità che su Verona si possa creare in futuro anche un distaccamento per il team mutui presente su Padova ma, anche in questo caso e stante la situazione attuale, non ci sono ulteriori esigenze di rafforzare il team.

Rilocalizzazione di Imprese e Agribusiness di via Barbaro

È stata ufficialmente comunicata la futura rilocalizzazione della struttura di Via Barbaro nella nuova sede di Via Sommacampagna entro aprile 2027. Accogliamo positivamente la definizione del progetto, ma continueremo a monitorarne attentamente l'attuazione affinché il trasferimento avvenga nel rispetto delle esigenze dei lavoratori e con adeguati spazi di servizio e socialità. Gli RLS presenti sottolineano che sarà effettuato un sopralluogo a trasloco terminato, per verificare la situazione. **Filiali con spazi troppo ridotti:** abbiamo chiesto all' Azienda una riflessione ed una presa in carico di problemi organizzativi e di privacy dei colleghi che operano in Filiali con spazi insufficienti. Sono state portate ad esempio le Filiali di Verona Corso Milano e di Legnago.

Riduzione pausa pranzo e part time

Abbiamo chiesto chiarezza sulle procedure relative alla riduzione della pausa pranzo, rispetto alle quali continuano a emergere interpretazioni difformi tra strutture e interlocutori aziendali. Abbiamo ricordato la necessità di fornire informazioni complete e uniformi ai lavoratori in merito alle previsioni contrattuali e agli accordi sul **part-time**, affinché ogni collega possa esercitare pienamente i propri diritti: **ricordiamo che fino al compimento dei 14 anni dei figli c'è il requisito e che per trasferimenti superiori a 20 km dalla residenza serve il consenso.**

Come Organizzazioni Sindacali continueremo a monitorare attentamente la situazione del territorio veronese, sollecitando l'Azienda a fornire risposte adeguate e tempestive. La professionalità e l'impegno delle colleghe e dei colleghi non possono continuare a compensare all'infinito carenze organizzative e scelte che rischiano di compromettere benessere, qualità del lavoro e servizio alla clientela.

Verona, 12 novembre 2026

COORDINATORI TERRITORIALI - RRSSAA RRSSTT VERONA
INTESA SANPAOLO
FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA UNISIN