



INCONTRO SEMESTRALE DIVISIONE PRIVATE

All'apertura dell'incontro del 3 luglio, il dott. Davide Elli ha illustrato le motivazioni strategiche che hanno portato, il 1° luglio, alla scissione di FAM SGR a favore di Banca Fideuram ed Eurizon Capital, nonché all'incorporazione di Epsilon SGR in Eurizon. Ha poi rimarcato che la priorità dell'Investment Center è duplice: **garantire continuità operativa e relazionale nei confronti della clientela migrata con il passaggio delle gestioni patrimoniali e, al tempo stesso, innalzare la qualità dei servizi offerti.** L'operazione consente inoltre di valorizzare le competenze esistenti e di rafforzare il coordinamento fra Fabbriche e Reti.

In seguito, il dott. Sfalanga ha presentato sinteticamente gli ottimi risultati di bilancio del primo trimestre 2025, confermati da una tendenza molto positiva anche nei mesi successivi.

È seguita poi l'illustrazione, da parte aziendale, degli argomenti previsti per l'incontro Semestrale e Annuale, con la presentazione dei dati aggiornati al 30 giugno 2025 relativi al personale, tra cui: 74 ingressi dal mercato esterno, **69 trasferimenti in entrata e 8 in uscita nell'ambito della mobilità infragruppo, risulta però evidente come la mobilità infragruppo in ingresso non abbia favorito il rafforzamento delle strutture di supporto operativo specifico alle Reti commerciali,** in particolare per quanto riguarda le figure degli assistenti in ISPB e degli addetti di rete bancaria in Fideuram.

Successivamente l'azienda ha rappresentato i dati relativi al lavoro flessibile che è diventato ormai una modalità di lavoro fruita e gradita da parte di colleghe e colleghi. Da parte sindacale abbiamo sottolineato come permangano le difficoltà di prenotare e usufruire delle postazioni in HUB (laddove esistenti) e come vi sia ancora carenza di HUB sul territorio. Abbiamo inoltre richiesto di avere i dati relativi alla fruizione della c.d. settimana corta (4X9).

La dott.ssa Repola ha presentato i dati relativi alla formazione, anticipando che la piattaforma "Apprendo" sarà prossimamente sostituita dal nuovo sistema "Open Learning". Abbiamo preso positivamente atto del progressivo calo del numero di persone che non completano nei tempi previsti la formazione obbligatoria – elemento che incide negativamente sulla quota "eccellenza" del PVR: **531 nel 2022, 329 nel 2023, 230 nel 2024 e 98 al 1° giugno 2025.** Abbiamo tuttavia ribadito che alcuni corsi obbligatori risultano del tutto scollegati dall'operatività quotidiana delle persone. L'azienda ha riconosciuto la criticità e ha comunicato di essere al lavoro per introdurre i necessari correttivi. **Abbiamo infine richiesto i dati sull'andamento negli ultimi anni della formazione in modalità flessibile,** si tratta di una possibilità prevista dagli accordi, utile a favorire una fruizione più efficace e meno frammentata dei contenuti formativi.

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, il continuo spostamento di attività dalle Filiali agli Sportelli** 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 anti-intrusione.

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), **augmentando ulteriormente il divario** fra personale di supporto e figure commerciali. Ne derivano **maggiore stress operativo e un rischio più elevato di errori**.

Si auspica inoltre una revisione del sistema incentivante, ove la **forbice crescente** mina la coesione del team e la percezione di equità; nello specifico va attenuato **il divario eccessivo** tra premi dei PB e degli assistenti. **Il Loyalty Plan, riservato alle figure commerciali, ha uno scarso effetto di fidelizzazione** sulle risorse più giovani, lontane dall'età pensionabile, e **crea malumori** fra il personale escluso

Sempre in tema di organici abbiamo 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.

Altro tema riguarda la **mancaza di coordinamento in ISPB tra direzione commerciale e ufficio controlli interni**. In particolare, in un anno che ha previsto l'eccezionalità dell'introduzione del Cruschetto Limiti e Delegati e della migrazione a Mykey Business, sarebbe stato opportuno limitare le richieste dell'ufficio controlli sulla verifica contrattuale. Tutte queste attività ricadono sempre su meno assistenti e portano via tantissimo tempo alle attività commerciali dei gestori, in particolare sulle filiali HNWI.

Abbiamo infine richiesto di installare gli **erogatori di acqua** (già presenti nei palazzi di Direzione) anche nelle Filiali, si tratta di un gesto di attenzione nei confronti delle persone e dell'ambiente. L'azienda ha preso nota della richiesta e farà i dovuti approfondimenti.

In chiusura di incontro ci si è concentrati sulla situazione della contrattazione di secondo livello, in scadenza a fine anno. Da parte nostra abbiamo fatto presente, per l'ennesima volta, la mancanza nella Divisione di percorsi professionali e di crescita. L'argomento dovrebbe essere oggetto di confronto in occasione del rinnovo degli accordi di Gruppo di secondo livello.

Come considerazione finale, alla luce dell'incontro svolto, risulta una volta di più evidente che **una struttura così complessa come la Divisione Private, necessita di incontri di relazioni sindacali più frequenti e più approfonditi**, maggiormente ravvicinati, quantomeno su base trimestrale. Auspichiamo che questa necessità trovi risposte in occasione dei prossimi rinnovi degli accordi di Gruppo.

09 luglio 2025

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