I Coordinamenti Territoriali DR Toscana Umbria

A MANO A MANO
PROMESSE GARANTITE, RISPOSTE IN LISTA D'ATTESA

Incontro trimestrale del 3 novembre 2026 – Aree Sindacali Firenze e Prato e Toscana Sud

A mano a mano, un'azienda può cambiare.
A mano a mano può innovare, riorganizzarsi, introdurre nuove tecnologie e ripensare i modelli di servizio.
A mano a mano può realizzare grandi progetti, ma non a spese di chi lavora, non a discapito dei diritti e della dignità.
La dignità delle persone non è negoziabile: è il limite che ogni cambiamento deve rispettare.



È questa la convinzione che ha orientato il nostro intervento nell'incontro trimestrale del 3 novembre. Le trasformazioni dell'impresa sono necessarie per affrontare le sfide del mercato, ma la loro efficacia non può essere valutata prescindendo dalle condizioni nelle quali le persone sono chiamate a realizzarle. Perché nessun modello organizzativo, per quanto innovativo, può considerarsi realmente efficiente se il suo funzionamento dipende dal sacrificio quotidiano di chi vi opera.

È proprio questa contraddizione che abbiamo portato all'attenzione dell'Azienda, rappresentando una realtà nella quale il **sottodimensionamento strutturale degli organici, la mancata sostituzione delle assenze prolungate** — come maternità e lunghe malattie, con conseguente redistribuzione dei portafogli clienti — e la **crescente complessità degli adempimenti** si traducono in **carichi di lavoro sempre più gravosi.**
A ciò si aggiungono le rigidità nella gestione delle attività, dei permessi, delle assenze e dei recuperi orari, le problematiche organizzative e operative che interessano anche le sedi aziendali centrali, oltre alle persistenti criticità e alla mancanza di chiarezza che penalizzano i Global Advisor e i colleghi con contratto misto.

Questo cortocircuito organizzativo produce ricadute pesanti anche su altri fronti fondamentali della quotidianità lavorativa:

Sicurezza nelle filiali - I continui accorpamenti e la forte concentrazione di clientela, uniti a modelli organizzativi inadeguati, espongono oggi i lavoratori a un reale e crescente rischio di aggressioni, verbali e fisiche, di fronte al quale mancano ancora risposte e difese efficaci.

Formazione obbligatoria e procedure - L'inserimento fortemente in ritardo nella procedura Learn di corsi fondamentali (come IVASS e CONSOB) costringe i colleghi a rincorrere le scadenze negli ultimi mesi dell'anno, esponendoli a enormi rischi professionali e a ingiustificate conseguenze disciplinari. Sullo stesso piano si colloca la gestione problematica dell'etichettatura delle comunicazioni: da oltre un mese tutte le email in uscita e alcuni documenti destinati alla clientela riportano automaticamente la dicitura "uso interno", generando confusione operativa e disagio. Abbiamo ribadito che su temi così delicati la formazione deve precedere, e non seguire, l'avvio delle nuove procedure.

Smart working, smart learning e Hub - A fronte di una fruizione media dello smart learning ancora bassissima (meno di un giorno pro capite), abbiamo ottenuto che l'Azienda ribadisse un principio chiaro dell'accordo sindacale: i colleghi hanno **diritto fino a otto giorni l'anno** che, pur concordati

tenendo conto della sostenibilità organizzativa, non possono essere negati dal responsabile né giudicati nella scelta dei corsi. Abbiamo inoltre sollecitato una netta inversione di rotta sull'accessibilità dello smart working e sull'apertura di nuove postazioni Hub, vista la grave carenza registrata in molti territori.

Sono problematiche diverse, ma riconducibili ad una medesima questione: **la distanza crescente tra ciò che l'organizzazione richiede e le condizioni effettive che mette a disposizione per realizzarlo, la differenza tra l'immagine che dà di sé all'esterno e la concretezza della realtà quotidiana.**



Su questo terreno ci saremmo attesi un confronto capace di tradurre le criticità rappresentate in impegni precisi, abbiamo invece registrato, pur in presenza di un atteggiamento aziendale conciliatorio, risposte prevalentemente interlocutorie, rassicurazioni generiche e l'assenza di tempi certi per la soluzione dei problemi, oltre che una sorta di apatia e quasi indifferenza quando facevamo notare la sempre maggior sensazione di disagio ed inadeguatezza che le colleghe e i colleghi ci rappresentano quotidianamente.

Il diverso metro di valutazione è apparso evidente quando il confronto si è spostato sui risultati commerciali, dove alle caute risposte sulle criticità organizzative denunciate, è seguita una ben maggiore determinazione dell'azienda, nel richiamare l'importanza delle prestazioni, come quasi fossero indipendenti dalle condizioni in cui i colleghi si trovano ad operare.

Non intendiamo sottrarci al confronto sugli obiettivi commerciali, che riconosciamo come parte essenziale dell'attività d'impresa. Chiediamo, piuttosto, che alla responsabilità richiesta ai lavoratori corrisponda un'analoga assunzione di responsabilità da parte di chi determina le scelte organizzative. È in questa necessaria reciprocità che risiede il significato delle relazioni industriali.

La Trimestrale non può esaurirsi nell'ascolto delle criticità, né nella formulazione di rassicurazioni destinate a rimanere senza seguito, deve rappresentare un luogo nel quale il confronto, **"a mano a mano",** contribuisca concretamente a migliorare l'organizzazione e le condizioni di lavoro.
Per questo continueremo a richiedere interventi verificabili sugli organici, sull' operatività e su tutte le problematiche, nella convinzione che la qualità del lavoro non costituisca un limite alla competitività, ma una delle sue condizioni fondamentali.

Non vogliamo cambiare lo spot, chiediamo che la realtà in cui lavoriamo inizi a somigliargli.

I Coordinamenti Territoriali
Fabi, First Cisl, Fisac Cgil, Uilca, Unisin