



Osservatorio Politiche Commerciali e Benessere – Nord Est

Il 23 aprile 2026 si è tenuto a Verona l'Osservatorio Politiche Commerciali e Benessere nei Luoghi di Lavoro per la Region Nord Est.

Per Relazioni Industriali erano presenti Giovanni Paloschi, Pasqualina Pizzacalla e Fabrizio Rinella.

Il lato business aziendale era rappresentato da Francesco Iannella (Regional Manager), Laura Rizzola (Retail), Silvia

Bernardi (Corporate), Armanda Piersanti (Private) e Matteo D'Arnese (Credit HUB).

Per P&C sono intervenuti Laura Riviezzo, Davide Pollicino e Karin Ricavi.

L'Azienda descrive una realtà fatta di risultati positivi, crescita e valorizzazione del mix generazionale. Una rappresentazione che, ancora una volta, non trova riscontro nella quotidianità delle persone che lavorano nella rete.

Quello che osserviamo come sigle sindacali è:

La realtà nelle filiali: organici ridotti, carichi di lavoro in costante aumento e obiettivi commerciali di fatto illimitati stanno mettendo sotto pressione strutture già fragili. L'uscita di personale esperto e l'introduzione di nuovi ruoli hanno aumentato la complessità operativa, senza adeguati strumenti di supporto.

La formazione: carente, spesso relegata a modalità online. Le nuove risorse sono lasciate a imparare "sul campo", affiancate da personale non formato per svolgere attività di affiancamento o formazione e già sovraccaricate. In questo contesto, il cosiddetto mix generazionale, così gestito, da valore rischia di diventare un moltiplicatore di criticità.

Le persone più giovani, pur motivate, vengono rapidamente esposte a responsabilità elevate (anche normative) senza piena consapevolezza dei rischi.

Strumenti e procedure: riteniamo vengano rilasciati senza adeguati test (es.: SmeLending...), risultando instabili,

rallentando l'operatività e generando stress (e, da parte aziendale, generare report sulla mancata adozione delle procedure). A ciò si aggiungono ritardi sui ticket, assistenza inefficace e difficoltà nel reperire la normativa.

Pressione commerciale fuori controllo: le richieste sono continue, pervasive e tracciate: mail, chat, Teams, WhatsApp.

Liste clienti da contattare, target numerici, report puntuali anche sugli incontri e giustificazioni sugli scostamenti. Un modello che alimenta stress e deteriora il clima lavorativo.

È evidente uno scollamento tra quanto dichiarato dai vertici e la realtà operativa: riteniamo che il middle management non restituisca una fotografia fedele della situazione.

Le nostre richieste (non più rinviabili):

- * Stop a interpretazioni arbitrarie delle politiche commerciali
- * Formazione reale, strutturata e non subordinata alla vendita e programmazione concreta dello smart learning
- * Pianificazione ferie certa e rispettosa dei diritti
- * Interventi su dimissioni e carenza di supporto alle persone

Il confronto si è svolto in un clima formale, ma resta una distanza netta sul tema del benessere. La narrazione aziendale non regge alla prova dei fatti.

Come OO.SS. continueremo a monitorare e denunciare le criticità, invitando tutte le persone a segnalare ogni situazione di disagio.

La componente sindacale dell'Osservatorio Politiche e Commerciale e Benessere Luoghi di lavoro della Unicredit Region Nord Est

Verona, 8 maggio 2026