



FEDERAZIONE | AUTONOMA | BANCARI | ITALIANI

SINDACATO AUTONOMO BANCARI di Verona

Vicolo Ghiara, 5 - 37122 VERONA - Telefono 045 8006114 - Fax 045 8009165  
e-mail: sab.vr@fabi.it - www.fabiverona.org



## **DIRECT CENTER VERONA: UN'OCCASIONE SPRECATA O UN ... NUOVO CORSO?**

Nel marzo del 2014, presentando alle organizzazioni sindacali il Piano Strategico 2018, Unicredit spiegava che l'intenzione della Banca era quella di affiancare, alla tradizionale rete di sportelli, "ottimizzata" con gli interventi che purtroppo ben conosciamo, anche delle strutture decentrate di Banca Diretta, al fine di fornire alla clientela una "offerta integrata".

I Contact Center, spiegava l'Azienda, verranno quindi rafforzati con ulteriore personale, in particolare dedicato ad attività "inbound di assistenza e vendita" (da 218 attuali a 325 addetti a livello nazionale) e "skills di consulenza remota" (da 0 attuali a 285, sempre a livello nazionale).

Questo il contesto nel quale sono iniziate, in diverse Region, le procedure per l'istituzione dei poli di Contact Center.

Nella Region Nord Est, stante la sospensione delle relazioni sindacali, raccogliendo voci e informazioni parziali, sapevamo già da tempo che sarebbe stato istituito un polo Direct Center Verona.

Per questo motivo avevamo segnalato la disponibilità di decine di giovani lavoratori e lavoratrici di UBIS, già addetti a servizi di consulenza telefonica alla clientela, in fase di riconversione in quanto la loro attività veniva trasferita all'estero. Molti di quei colleghi, illustrata questa prospettiva, avrebbero ben volentieri mutato la loro mansione in servizi di Banca Diretta. In alternativa auspicavamo venissero effettuate assunzioni di nuovo personale, essendo ormai diffuso nella banca l'adibizione a servizi di banca diretta quale entry level per i nuovi assunti.

Ciò che la logica e il buon senso suggeriscono purtroppo non trovano riscontro nella nostra Azienda!

Con informazioni frammentarie quando non fuorvianti, l'Azienda ha convocato venerdì scorso un gruppo di colleghi per una presentazione collegiale del Direct Center di Verona e a seguire ha effettuato colloqui individuali dove si cercava di "convincere" i singoli della bontà della proposta aziendale, in maniera eccessivamente pressante, tanto che molti dei partecipanti ci hanno segnalato un atteggiamento ai limiti dell'intimidatorio, tanto più asfissiante quanto più era chiara l'indisponibilità della persona ad accettare la proposta aziendale.

Occorre essere chiari: la banca diretta è una delle molte attività che la banca svolge ed è prerogativa aziendale, nel rispetto delle norme contrattuali (limiti ai trasferimenti e ai demansionamenti, per esempio), adibire le persone alle mansioni che ritiene. Dovrebbe essere altrettanto chiaro che nel momento in cui si istituisce un nuovo servizio, soprattutto allorché si ritiene tale servizio strategico per la Banca, sarebbe quanto meno opportuno che le persone che vengono coinvolte siano fortemente motivate a svolgere tale attività e non costrette a farlo.

Giova a poco, anzi, peggiora la situazione, la presa di distanza delle strutture territoriali del personale: il fatto che la selezione sia effettuata dalle strutture HR di banca diretta non è sufficiente a giustificare un atteggiamento poco rispettoso della storia professionale e delle aspettative dei lavoratori e delle lavoratrici coinvolti.

Forse ci è sfuggito un passaggio: quando si parlava nel nuovo Piano Industriale di "mettere al centro il cliente", si intendeva forse anche ...diminuire l'attenzione al personale?

Verona, 26 marzo 2015

R.S.A. Fabi Unicredit Verona