



Segreterie di Coordinamento del Gruppo UniCredit

## POLITICHE COMMERCIALI E CARICHI DI LAVORO COSI' NON VA!

Nei giorni 17 e 18 giugno si sono svolti gli incontri sulle politiche commerciali, i carichi di lavoro e la formazione.

Abbiamo presentato all'Azienda le diffuse problematiche segnalateci in merito alle pressioni commerciali e ai carichi di lavoro, in aumento sia nella rete che nelle direzioni, a causa delle frequenti riconversioni e di una forte carenza di organico.

Nonostante le assunzioni rappresentateci dall'azienda negli incontri dedicati, per noi, queste non sono in realtà sufficienti.

Il ritardo nell'approvazione delle ferie, i frequenti spostamenti per "tappare i buchi", la difficoltà a programmare la formazione, l'eccessiva saturazione dei portafogli, la carenza di personale, il monitoraggio delle telefonate senza risposta (che anziché essere colto come segnale della carenza di personale diventa fonte di ulteriore pressione), la difficoltà ad ottenere part time, e più in generale, la difficile conciliazione tempi di vita e di lavoro sono tutti segnali di un malessere diffuso.

Per quanto riguarda le pressioni commerciali abbiamo riportato quanto ci viene segnalato: richieste di preventivi di vendita, il monitoraggio giornaliero e individuale delle vendite e addirittura sul singolo cliente. Viene chiesto di focalizzarsi sulla vendita rinviando attività necessarie come AML, consegna dei rischi e, specie per le neoassunte, senza la dovuta preparazione e conoscenza della clientela.

Ci segnalano un susseguirsi di eventi, videocall, chat, telefonate. Il tutto per continue e incessanti richieste di dati, spesso one to one, senza alcun valore aggiunto in termini di contenuti, comportamenti che rendono il luogo di lavoro poco sereno specie se non si raggiungono gli obiettivi. Comportamenti questi che lasciano un senso di impotenza e frustrazione a chi giornalmente e con senso del dovere, svolge il proprio lavoro.

Anche al direct e al buddy ci dicono essere costretti a rendicontare giornalmente e di non potersi fermare per le incombenze amministrative poiché pressati per tenere lo stato della barra sempre in "ready" e non permettendo così di rendicontare e chiudere la pratica precedente.

Dobbiamo constatare che anche le Job description (ad esempio quella del Consulente Patrimoniale) sono troppo spinte su obiettivi commerciali laddove si chiede di **assicurare** gli obiettivi economici, commerciali, reddituali, di rischio e Customer Satisfaction **senza definire se la priorità** sia quella di assicurare un'assistenza completa nel rispetto di quanto previsto dalle Normative di riferimento.

Ci viene ancora segnalato che strumenti come ubook e task manager (nati con finalità organizzative) sono usati come strumento di pressione e controllo.

Ci segnalano da più parti comportamenti non consoni per quanto concerne trasferimenti, missioni e straordinari, specie nei confronti dei colleghi più giovani.

Sulla formazione dobbiamo constatare che c'è una maggiore attenzione e che sono stati fatti passi avanti rispetto al passato con il ritorno in aula (in presenza o virtuale) anche se ancora non per tutti.

Abbiamo condiviso che si debba lavorare maggiormente sulla qualità dell'offerta formativa, che sia più aderente ai bisogni individuali, prevedendo che gli eventi organizzati dall'azienda non siano solo rivolti a presentazioni commerciali ma siano anche formativi (che diano un valore aggiunto in termini di contenuti).

È necessario che la formazione sia preventiva all'inserimento in ruolo con un'attenzione particolare per i\le neoassunti\, che necessitano anche di affiancamento.

Persiste uno scarso utilizzo dello smart learning a causa di una rigidità di alcuni manager ad autorizzarlo e alla scarsa programmazione che ne consegue.

Ricordiamo anche a colleghe e colleghi della rete di sottoscrivere il contratto di smart learning e di chiedere la fruizione delle cinque giornate previste.

**Politiche commerciali centrate sul servizio al cliente, carichi di lavoro adeguati, formazione svolta nel modo corretto, relazioni costruttive tra colleghe e colleghi sono fondamentali per creare un positivo clima organizzativo, un benessere personale e per offrire con serenità una consulenza completa e professionale alla clientela. Miglioramenti in questo ambito porterebbero ad un ambiente di lavoro in cui ognuno può sviluppare veramente i propri talenti.**

Abbiamo sottoscritto degli ottimi accordi sulle politiche commerciali in UniCredit che fissano dei principi e dei divieti, delimitando ciò che è lecito da ciò che non è lecito fare. Abbiamo apprezzato la lettera di R. Taricani dello scorso anno, dove si richiamava la necessità di tenere a tutti i livelli comportamenti positivi ed il previsto rilascio di un-momento formativo sulle corrette politiche commerciali, ma dobbiamo constatare che a distanza di pochi mesi le cose sono peggiorate. Una Cultura positiva fatica a diffondersi e quanto dichiarato tarda a diventare comportamento diffuso.

Le OO.SS. chiedono alle\ai dipendenti di continuare a segnalarci le problematiche relative a pressioni commerciali e carichi di lavoro che noi denunceremo a tutti i livelli.

**Il rispetto del lavoro e delle persone sono elementi indispensabili volti a promuovere un ambiente di lavoro positivo e dignitoso. È necessario secondo noi definire nuove modalità/strumenti che impediscano da un lato pressioni sui colleghi anche attraverso i nuovi strumenti digitali e, dall'altro, favoriscano la diffusione di una cultura aziendale che metta al bando chiaramente comportamenti scorretti.**

**Tutti questi temi li abbiamo ovviamente rappresentati dettagliatamente all'azienda che farà tutti gli approfondimenti del caso. Attendiamo le dovute risposte.**

Milano, 24 giugno 2024

*Le Segreterie di Coordinamento delle OO.SS. di Gruppo UniCredit*

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