dal sito www.fisacunicredit.eu

In data 21 marzo si è svolto l'incontro relativo alla struttura di Unicredit Direct (UCD) richiesto nelle settimane precedenti dalle OO.SS.

Alla riunione erano presenti la funzione Relazioni Industriali Italy, il nuovo responsabile UCD Luca Mariani, P&C Strategic Partner central functions Italy Valentina Stranieri e P&C Unicredit Direct Italia Annalisa Ronchi.

Dopo una breve presentazione, Luca Mariani ha descritto la struttura UCD come una "macchina perfetta", che funziona con modalità operative di altissimo livello e composta da persone giovani di volontà ed ottime capacità.

Pur apprezzando le parole di stima e di riconoscimento nei confronti di colleghe e colleghi in forza ai singoli Poli, abbiamo tuttavia ritenuto doveroso sottoporre all'Azienda alcune tematiche di fondamentale importanza.

Strategia UCD

L'Azienda dichiara che al 31/12/2022 la struttura di UCD contava 1.202 addetti e che, durante l'anno 2022, sono state effettuate 425 nuove assunzioni, ci sono state 17 dimissioni, ed un turnover del 30% verso il network, ciò a conferma che UCD riveste carattere fondamentale per il Gruppo.

Per quanto riguarda i team dei gestori da remoto, c'è stato confermato che il remote advisory non rappresenta un ripuntamento organizzativo-gestionale, bensì un coordinamento a livello Italia di tipo funzionale con lo scopo di creare un modello uniforme applicato a tutti i poli.

In relazione invece alla nostra richiesta di chiarimenti circa la nascita dell'attività di primo livello di Recupero Crediti, l'Azienda ci ha risposto che si tratta di un progetto pilota del Polo di Roma, che coinvolge circa 20 addetti e 2 team leader, con l'avvio previsto il 1° aprile, dopo un periodo di formazione.

Pianificazione e programmazione

Abbiamo richiesto:

- un anticipo sulla calendarizzazione dei turni superiore agli attuali due mesi;
- di porre una particolare attenzione sull'assegnazione dei turni (come, ad esempio, gli speciali / serali ecc.), finalizzata a far sì che gli stessi non ricadano con maggiore frequenza sulle medesime persone;
- di organizzare le turnazioni e lo smart working in modo da evitare eventuali situazioni di disagio e garantire maggiore sicurezza in occasione dei turni serali;
- la possibilità di modificare nell'arco della settimana le giornate di smart-working per favorire la conciliazione vita-lavoro;
- una minore rigidità sui criteri di programmazione dei periodi ferie;
- una concreta attuazione al turnover e ai percorsi di carriera;
- la verifica riguardo i tempi della formazione;
- l'aggiornamento e il dettaglio sul numero delle richieste di trasferimento in essere ed evase

Su questi argomenti l'Azienda si è mostrata disponibile a fare degli approfondimenti e a valutare possibili soluzioni migliorative.

Per quanto riguarda la formazione ricordiamo che nella barra telefonica esiste uno stato specifico che deve essere utilizzato durante i momenti formativi.

In merito ai trasferimenti, l'Azienda ci ha rappresentato di avere accolto circa il 50% delle richieste; di queste la metà nella stessa Region.

Politiche commerciali

Abbiamo sottolineato come le pressioni sulle vendite nel Direct siano forti e insistenti così come nella rete commerciale. Quotidianamente e più volte nella giornata vengono richiesti il numero dei "pezzi" venduti e il mol conseguito anche attraverso canali non Aziendali (esempio gruppi whatsapp).

Abbiamo invitato l'Azienda a vigilare su tali comportamenti non conformi agli accordi sottoscritti in questi anni e a diffonderli tra il personale della struttura.

Ricordiamo quali sono i divieti previsti:

- Divieto di fornire indicazioni commerciali con eccessiva frequenza ed inutili ripetizioni;
- Divieto di usare strumenti/canali alternativi a DOP per monitorare le vendite;
- Divieto di diffondere classifiche comparative tra colleghe/i in ruoli commerciali;
- Divieto di chiedere previsionali di consulenza con cadenza inferiore alla settimana;
- Divieto di chiedere previsionali di consulenza e di vendita a livello di singolo cliente.

Valutazioni professionali

Abbiamo evidenziato che le valutazioni professionali si concentrano prevalentemente sul raggiungimento di obiettivi quantitativi, mentre esse dovrebbero basarsi sulla qualità della prestazione lavorativa. Abbiamo fortemente stigmatizzato l'utilizzo di questa prassi e chiesto di fare delle verifiche in merito. Ci aspettiamo quindi un cambio di passo.

Previsioni normative

Abbiamo riscontrato che il personale di UCD non è al corrente di alcuni diritti previsti dal CCNL o dagli accordi Aziendali (esempio inserimento straordinari, missioni, permessi studio, ecc). Pertanto, abbiamo chiesto all'Azienda di diffondere il più possibile la conoscenza di tali argomenti.

Inoltre, per il polo di Modena in chiusura, ci è stato garantito che verranno applicate tutte le previsioni contrattuali e Aziendali in merito al pendolarismo.

Poiché la presenza fisica dei consulenti del Direct all'interno dei singoli poli è aumentata, abbiamo richiesto di valutare la possibilità di introdurre cuffie tecnologicamente più avanzate, che permettano un migliore isolamento acustico.

In merito al Decreto Legge che ha prorogato lo smart working per genitori con figli di età inferiore ai 14 anni fino al 30 giugno, abbiamo avuto conferma che l'indicazione Aziendale è quella di procedere in continuità con le

stesse modalità già applicate in passato.

***

Come Organizzazioni Sindacali ci impegneremo a verificare che le disponibilità dimostrate dall'Azienda si trasformino in segnali concreti volti a migliorare il clima e le attuali condizioni di lavoro. Invitiamo le colleghe e i colleghi a continuare a segnalarci eventuali ulteriori criticità che dovessero emergere.

Milano, 22 marzo 2023

Segreterie di Coordinamento Unicredit S.p.A.
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – Unisin

Alcuni argomenti correlati :

- Buon Natale Unicredit Direct! 02/12/2020 L'Azienda ci ha informato che SABATO 19 DICEMBRE si terrà il ROAD SHOW di fine anno di UNICREDIT DIRECT. La partecipazione è aperta a tutti i colleghi di UCD, su…
- UniCredit Direct: ampliamento orario sabato 22/12/2022 Il 21 dicembre si è svolto l'incontro di approfondimento con l'Azienda, richiesto dalle Organizzazioni Sindacali, circa l'estensione del servizio di Unicredit Direct fino alle 22.00 anche alla giornata del sabato,…
- Direct – II tappa sistema incentivante "Valore" 15/04/2022 In data 13 aprile u.s., su richiesta delle OO.SS., si è svolto l'incontro con i rappresentantiaziendali sul tema della regolamentazione e dell'applicazione della II tappa del sistema incentivante "Valore" al…
- RSA Napoli – Direct Magazine n. 7 (febbraio 2021) 25/02/2021 In questo numero: Uni.c.a. salute e benessere in primo piano Copertura odontoiatrica Covid-19: Tamponi e vaccini
- Inquadramenti e Direct prosegue la trattativa – Precisazione su UCD 07/07/2022 COMUNICATO Il 5 luglio si è svolto un incontro, in presenza, con l'azienda per proseguire in confronto sulla delicata tematica degli inquadramenti. Come primo aspetto l'azienda ci ha illustrato…
- Unicredit Services ScpA – Incontro con Amministratore Delegato 16/03/2022 Lo scorso 7 marzo si è svolto l'incontro tra le Segreterie di Coordinamento delle OO.SS., l'A.D. di UniCredit Services Gabriele Chiesa, la responsabile del Group Functions P&C Strategic Partner Monica…