

dal sito [Fisac Unicredit](#)



# Fisac CGIL UniCredit Group

## Le novità introdotte dagli accordi sugli inquadramenti del Personale dell'8 maggio 2019

*“L’alienazione nel call center ti accompagna per tutta la giornata, insieme al rumore degli operatori amplificato nella sala, perché se sei un operatore outbound devi parlare ad alta voce, sicuro di te, speranzoso di importi con chi è all’altro capo del telefono, che se non ti manda subito a quel paese è un potenziale cliente, uno al quale puoi vendere, uno che potrebbe incrementare il tuo magro compenso di operatore.*

*L’alienazione è insidiosa anche quando hai lasciato il posto di lavoro, continua imperterrita la sua azione di disturbo anche quando si è fuori dalla sala, a casa, dovunque, anche se non hai più quelle maledette cuffiette addosso. L’alienazione la senti come un disagio continuo, a volte crescente, che colpisce il tuo corpo e la tua esistenza con la pervicacia della goccia cinese” ...*

È l’introduzione di un articolo del sociologo e ricercatore Francesco Maria Pezzullo pubblicato su questa pagina web:

<http://effimera.org/lalienazione-nei-call-center-di-francesco-maria-pezzulli/>

La realtà lavorativa nei call center del nostro Paese è molto dura, ma come già detto nel nostro precedente bollettino su UniDirect, in UniCredit le cose non vanno esattamente così. Gli accordi sindacali garantiscono una buona occupazione in azienda ed anche percorsi professionali ed inquadramentali ben definiti.

In UniCredit, infatti, anche i colleghi che lavorano in UniDirect e in Buddy Bank sono destinatari degli accordi sugli inquadramenti del Personale. L’8 maggio 2019 è stato sottoscritto dai Sindacati un accordo con l’azienda, migliorativo del sistema di valorizzazione professionale del personale.

Tale accordo ha individuato le nuove figure introdotte nell’organizzazione aziendale (Filiali, UniCredit Direct, Buddy Bank), ponendo particolare attenzione ai percorsi professionali ed alla valorizzazione dei giovani. L’obiettivo è quello di raggiungere un corretto equilibrio tra responsabilità ricoperte ed inquadramento minimo previsto. Tra le nuove figure professionali di UniDirect e Buddy Bank individuate e normate nell’accordo sindacale, spiccano i seguenti ruoli:

- Consulente First Direct e Business Direct;
- Chief Concierge Support e Process;
- Coordinatore Concierge Sales e Coordinatore Omnichannel Messaging;
- Concierge sales/Omnichannel-Messaging/Support/Processes.

Ciascuna di queste figure è stata inserita nella Tabella dei ruoli in UniCredit, individuando tempi di maturazione e riconoscimenti attribuibili in termini di inquadramento e di trattamento economico di ruolo, con piena corrispondenza delle

figure di UniDirect con quelle omologhe di Filiale. Analoghe valutazioni hanno determinato la definizione dei percorsi per le figure di Buddy Bank. In questo accordo, inoltre, viene maggiormente valorizzato il periodo di lavoro svolto nei ruoli di Addetto Banca Diretta Multicanale e Concierge (ruoli di ingresso) per l'approdo alla figura professionale superiore.

Ricorda che l'applicazione degli accordi sugli inquadramenti ha prodotto effetti positivi per oltre 4.400 Dipendenti di UniCredit, realizzando circa 5.000 avanzamenti di livello. Le previsioni migliorative introdotte a maggio 2019 porteranno nel tempo ad un significativo progresso nei livelli inquadramentali, soprattutto per le colleghe ed i colleghi più giovani.

Per qualsiasi ulteriore informazione o chiarimento potete rivolgervi alle RSA della Fisac/Cgil. Di seguito il link per tutti gli approfondimenti sugli accordi:

<https://www.fisacunicredit.eu/inquadramento>

*FISAC/CGIL UniCredit*

**Alcuni argomenti correlati :**

- [Bloc-Notes: indennità di turno in Unicredit Direct e in Buddy Bank](#) 26/09/2019 La presente nota è volta a chiarire quali sono le indennità che spettano a lavoratrici e lavoratori di Unicredit Direct e BuddyBank in base all'orario di lavoro svolto e secondo...
- [Bloc-Notes: Indennità orarie in Unicredit Direct e in Buddy Bank](#) 30/09/2019 La presente nota è volta a chiarire quali sono le indennità che spettano a lavoratrici e lavoratori di Unicredit Direct in base all'orario di lavoro svolto (tenendo conto che i...
- [Bollettino UniDirect numero 1 - Un mese di call center](#) 28/10/2020 A ognuno di noi era stato assegnato un malloppo di cartoncini chiamati "anagrafiche", nel quale erano segnati nome, cognome e numero di telefono del malcapitato che avremmo dovuto chiamare. L'ideale...
- [Vademecum Fisac sull'accordo 'Work Life Balance' 1^ Parte: Flessibilità orarie e nuovi permessi](#) 04/06/2018 Il 13 aprile scorso è stato siglato l'accordo complessivo sulla conciliazione tempi di vita - tempi di lavoro nel Gruppo UniCredit. Come di consueto è stato approntato un vademecum (in...
- [RSA Napoli: assemblea UniDirect di Napoli](#) 18/12/2018 In data 13 dicembre si è svolta l'assemblea del Direct di Napoli sulla vertenza nazionale, con all'ordine del giorno: pressioni commerciali; formazione inadeguata; carenza di organici; Organizzazione del lavoro; Vap...
- [RSA Campania - Alt ai nuovi tablet](#) 08/06/2020 La Banca sembra essere pronta per partire con il roll out Tablet PC. Bisogna, però, evidenziare che i nuovi dispositivi hanno un display molto più piccolo (12 pollici a fronte...