



Segreterie di Coordinamento Gruppo UniCredit

## OSSERVATORIO POLITICHE COMMERCIALI

Mercoledì 4 settembre si è tenuto, presso la Direzione Generale, l'Osservatorio sulle Politiche Commerciali con il Deputy Head of Italy, Remo Taricani. Erano presenti anche la Head of Strategy Client, Annalisa Reni, e la Head of People & Culture Italy, Ilaria Dalla Riva. L'incontro, richiesto dalle OO.SS., aveva l'obiettivo di affrontare e discutere, con i più alti livelli aziendali, l'annoso problema delle cd "politiche", o piuttosto "pressioni" commerciali, che sono oggetto di continue segnalazioni da più territori, a conferma che si tratta di un argomento estremamente delicato e particolarmente sentito da tutti i lavoratori e le lavoratrici che quotidianamente ne sono interessati.

Ilaria Dalla Riva ha aperto l'incontro ricordando che l'accordo di categoria sulle politiche commerciali è diventato un articolo nel CCNL 2023 e come questo potrà costituire un elemento competitivo per il settore.

L'incontro è poi proseguito con il Deputy Head of Italy, Taricani che ha voluto evidenziare gli straordinari risultati ottenuti anche nel corso del primo semestre dell'anno e di come l'Italia pesi sui risultati di tutto il Gruppo per il 46%, diventando in questo modo strategica per i profitti dell'Azienda. Sempre Taricani ha indicato i motivi di questi importanti risultati: l'aumento dei ricavi overall, dovuto all'effetto dei tassi e alle commissioni; la riduzione dei costi grazie alla semplificazione e trasformazione della rete; il minor costo dei rischi, rispetto alla media del sistema bancario. Sono stati, quindi, illustrati i principali progetti in essere e futuri, tra i quali, a seguito della discesa dei tassi di interesse nei prossimi anni, il rilancio del credito per i cosiddetti "segmenti più fragili" (credito al consumo, POE e le PMI). A tal proposito è stato sottolineato come i "modelli di servizio" si sono implementati con nuovi percorsi dedicati e la valorizzazione di alcune figure professionali: il Consulente Protezione; il Consulente Business Retail; il Consulente Patrimoniale. Figure che, come evidenziato dallo stesso Taricani, esprimono già da adesso un alto valore professionale. Per questo, per dare ulteriore supporto alla Rete, l'Azienda ha precisato che nel corso degli ultimi tre anni il dato delle nuove assunzioni è stato "importante" e che si procederà anche con passaggi UCD-Rete, per venire incontro alle tante richieste di trasferimento non ancora evase e, appunto, alle necessità della rete. Saranno poi rafforzati in modo particolare i Poli del Sud. L'intervento della Head of Strategy Client, Annalisa Reni, si è invece concentrato sull'importanza di Buddy come nuovo modello di servizio e per la quale sono previste nuove assunzioni, principalmente a Napoli. È stata ribadita anche l'importanza che riveste l'University nella formazione, un ruolo sempre più strategico, coinvolgendo sempre più colleghi/e. L'Azienda ha ribadito che il successo di questi risultati eccellenti è stato possibile grazie a tutti gli Stakeholders esterni ed interni, soprattutto grazie ai lavoratori e alle lavoratrici.

Come OO.SS. abbiamo ripreso quanto già dichiarato a giugno in merito a carichi di lavoro, pressioni commerciali e clima

aziendale dichiarando che le persone devono poter lavorare con una certa autonomia (la mancanza di autonomia è una delle principali cause di stress), devono avere un carico di lavoro gestibile e devono lavorare in un ambiente sereno dove poter esprimersi liberamente.

In particolare sul tema all'ordine del giorno abbiamo nuovamente segnalato ai vertici aziendali la necessità di intervenire nel rispetto degli Accordi sottoscritti per far cessare iniziative e modalità non consentite (in particolare le ripetitive riunioni di allineamento commerciale, le continue richieste previsioni di vendita, l'utilizzo di classifiche, l'effettuazione costante di monitoraggi, la raccolta di dati, le continue sollecitazioni attraverso ogni canale o strumento: U-book, Task Manager, Teams, ecc., che non possono e non devono essere utilizzati in modo distorto). Abbiamo provocatoriamente indicato all'Azienda che così come si è lavorato per migliorare i processi, si dovrebbe lavorare per una "procedura" che blocchi le pressioni commerciali. Il Deputy Head of Italy, Taricani, ha risposto che se ci fosse una procedura di questo tipo l'avrebbe già messa in pratica. Ha riconosciuto che il problema è soprattutto "culturale" e dovrà essere affrontato, anche facendo più formazione, utilizzando la University, con la previsione di corsi, anche in presenza, su questo specifico argomento. Dopo questa dichiarazione di impegno vedremo se i comportamenti dei manager torneranno al rispetto degli accordi e, quindi di colleghi/e, se le politiche commerciali saranno davvero orientate alla responsabilità e sostenibilità nell'interesse della clientela e soprattutto di un clima aziendale migliore.

Milano, 9 settembre 2024

Le Segreterie di Coordinamento delle OO.SS. di Gruppo UniCredit  
FABI - FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN