

In data 19 giugno le scriventi OO.SS. hanno incontrato i responsabili del business e del personale di Unicredit Direct, i quali hanno illustrato l'evoluzione che Banca Multicanale ha avuto e vuole realizzare.

In particolare è stato posto in rilievo come l'evoluzione dello scenario del mercato (con un utilizzo sempre più accentuato delle nuove tecnologie da parte della clientela) determini la necessità di un'integrazione tra i canali cosiddetti tradizionali (rete degli sportelli) ed i canali digitali (internet, contact center, ecc...); l'Azienda ha evidenziato che questa sinergia tra Banca Diretta Multicanale ed Agenzie permette una maggiore soddisfazione della clientela e di conseguenza un incremento dei prodotti venduti con ovvi benefici del conto economico aziendale.

Per tale motivo Unicredit Direct è stata e sarà sempre più al centro di investimenti aziendali volti ad incremento sia quantitativo (volume delle telefonate) sia qualitativo (numero di contatti segnalati alle Agenzie conclusi con esito positivo). Il trend dei risultati dei primi 5 mesi dell'anno vanno in questa direzione, con un obiettivo aziendale a fine anno che prevede un aumento del 50% dell'attività in "entrata" (in parte derivante anche dal progressivo insourcing dell'attività connessa alle carte di credito) e del 300% dell'attività di promozione di prodotti, con relativo incremento delle segnalazioni alle agenzie.

Per realizzare sia la citata integrazione con la rete sia gli ambiziosi obiettivi commerciali l'Azienda ha affiancato ai Poli "storici" di Milano, Roma e Palermo il nuovo Polo di Torino e a settembre partirà, con circa 60 persone, quello di Modena (non sono previste nel 2013 ulteriori aperture).

Complessivamente nel 2013 gli organici sono aumentati di 110 persone (sia neo assunti sia trasferimenti dalla rete) e complessivamente ad oggi Unicredit Direct occupa circa 420 colleghi/e; per fine 2013 il personale dovrebbe raggiungere le 515 unità, quindi con un incremento di circa il 60% anno su anno.

L'Azienda ci ha inoltre dettagliato il nuovo regime degli orari di lavoro che partirà il 1° settembre 2013, e precisamente:

- circa 40/45 colleghi/e alternativamente dei poli di Milano, Roma e Palermo vedranno applicarsi la previsione contrattuale dell'orario di lavoro 6 ore per 6 giorni settimanali, cioè comprensivo del sabato con il turno dalle 8 alle 14;
- tale previsione verrà applicata a rotazione mensile tra i 3 poli;
- a seguito del citato progressivo insourcing dell'attività delle carte, a partire dal mese di gennaio 2014 l'orario del sabato si allargherà a 2 turni: il primo dalle 8 alle 14, il secondo dalle 14 alle 20;

fino a metà 2014 i nuovi poli di Torino e Modena sono esclusi da tale regime: entro tale data si prevede che i colleghi/e di queste strutture avranno acquisito una professionalità idonea.

A questo punto sorge spontanea la seguente domanda: quali saranno le ricadute sulla qualità dell'attività lavorativa del personale?

Pertanto le OO.SS. hanno sottoposto agli esponenti aziendali le seguenti problematiche operative già segnalate, tuttora irrisolte e fonte di stress lavorativo nelle lavoratrici e nei lavoratori:

"barra telefonica":

persiste l'intervallo di soli 5 secondi tra il termine di una telefonata e l'inizio automatico di un'altra telefonata; questa modalità è la maggior fonte di stress lavorativo del ruolo, poiché da un lato non permette un minimo e reale stacco tra le telefonate, dall'altro consente un improprio controllo a distanza dell'attività lavorativa: richiediamo, come già fatto, che tale intervallo venga adeguatamente allungato e riteniamo che ciò permetterebbe una migliore qualità del lavoro, con conseguenti aumenti della produttività;

altresì come OO.SS. abbiamo chiesto all'Azienda una verifica sul pieno rispetto della normativa della "privacy" nell'utilizzo delle video chiamate, modalità di servizio quest'ultima ancora in fase sperimentale.

pressioni commerciali:

dallo scorso anno è stato introdotto un sistema incentivante, da quel momento le OO.SS., su sollecitazioni dei colleghi/e,

hanno rilevato un peggioramento del clima conseguenti ad attività di pressione indebite: se UniCredit Direct non è un call center qualsiasi, non devono perpetuarsi certi meccanismi deleteri per la serenità della vita lavorativa di colleghe e colleghi;

formazione

l'Azienda nel corso dell'incontro ha più volte rimarcato il livello medioalto della professionalità dell'organico e la formazione effettuata, tuttavia abbiamo segnalato che proprio l'eccessiva spinta commerciale sta determinando interruzioni dell'attività formativa; le OO.SS. sollecitano per i responsabili di team un'adeguata formazione sulla gestione delle risorse che li aiuti in un ruolo di responsabilità.

"turn over":

l'Azienda ha dichiarato che nell'ultimo anno a seguito della ripresa degli avvicendamenti verso altre strutture della Banca, l'anzianità media dell'organico è scesa da 4 anni a 2 anni e mezzo; come OO.SS. dobbiamo rilevare che si tratta di un miglioramento della "media del pollo" derivante in buona parte dai citati nuovi inserimenti: persistono molteplici casi di colleghi/e che, dopo anni di permanenza, aspettano da tempo di vedere accolta la richiesta di trasferimento, l'Azienda sostiene di avere il diritto di gestire autonomamente queste situazioni; come OO.SS. ci chiediamo quali benefici ne tragga la produttività quando sono ben conosciute e scientificamente provate le conseguenze del logoramento derivante da questo tipo di attività.

Le OO.SS. concordano con l'Azienda che i mutati contesti del mercato necessitano di strategie ed approcci commerciali adeguati, ma allo stesso tempo ritengono che solo attraverso un confronto che porti alla soluzione delle citate singole problematiche operative (e non solo con attività ludiche o di svago dedicate in appositi spazi) si possa migliorare il clima lavorativo all'interno di Unicredit Direct, facilitando così , insieme alla bene fondamentale della serenità dei dipendenti, il raggiungimento degli obiettivi commerciali .

Milano, 20 giugno 2013

Le segreterie di Coordinamento di UniCredit Spa

Dircredito Fabi Fiba/Cisl Fisac/Cgil Sinfub Ugl Credito UilCa

[Scarica comunicato](#)