



Polo Direct: modello nuovo e problemi vecchi!

Da fine anno 2025, presso i vari **Poli Direct** è stato istituito il nuovo modello di servizio che prevede un'esclusiva attività **inbound**, per chi è addetto alla banca diretta multicanale, incentrata sull'assistenza quotidiana al cliente.

Fino a quel momento l'attività delle lavoratrici e dei lavoratori in cuffia prevedeva la sistematica alternanza tra l'attività **inbound** e i **recall manuali** finalizzati, questi ultimi, alla ricerca di opportunità commerciali di vendita per il raggiungimento del budget, da sempre focus principale dell'Azienda.

Col nuovo modello, viceversa, l'Azienda chiede di concentrarsi in modo prevalente all'assistenza dei clienti in inbound, modalità che **non offre le stesse opportunità commerciali di vendita**.

La conseguenza naturale sarebbe stata un **ridimensionamento del budget**, in rapporto alla nuova tipologia di attività richiesta... **E invece no!**

A fronte di **minori opportunità concesse** si pretende anche **lo stesso risultato!** Con l'ovvio esito di una diffusa frustrazione e un incremento delle pressioni stesse che, da parte nostra, non manchiamo di monitorare e denunciare da tempo!

A pagarne il prezzo sono non solo i **consulenti in cuffia**, ma anche i **Team Leader**, gravati da un carico di stress maggiore di prima.

Da un lato l'attività di recall manuale è ammessa solo per pochi minuti al giorno a consulente e chi ci lavora sa bene che un tale tempo non è sufficiente neanche alla firma di una sola pratica, dall'altro particolarmente penalizzati sono appunto i **Team Leader**, i quali oltre alla loro attività quotidiana, il monitoraggio e la reportistica dell'intero team, si ritrovano a dover rispondere di un **budget di team sproporzionato**.

L'unica soluzione trovata qual è? Che i **Team Leader tornino in cuffia** alla ricerca di potenziali vendite, clienti a cui proporre una **MyCare** o un **prestito**, con il rischio di perdere il focus sul coordinamento del team.

Ancora una volta il risultato è la **frustrazione delle risorse**: entrambi i ruoli, Addetto e Team Leader, subiscono lo **stress da budget** che segue un'organizzazione del lavoro non appropriata rispetto ai loro carichi e ritmi di lavoro.

Chiediamo all'Azienda che riveda le proprie decisioni e adegui le richieste dei risultati commerciali al nuovo modello di servizio da essa stessa istituito, affinché il clima lavorativo non degeneri ulteriormente come più volte denunciato nel Polo di Napoli.

7 maggio 2026



Unicredit Napoli: Polo Direct: modello nuovo e problemi vecchi!

**RSA FIRST CISL e FISAC CGIL
UNICREDIT NAPOLI**