



## **UCD NAPOLI:**

### **MALESSERE NEI LUOGHI DI LAVORO E POLITICHE COMMERCIALI**

In Unicredit, da diversi anni, si parla di "cultura del risparmio sostenibile" quale parte integrante per il raggiungimento di obiettivi commerciali basati su vendite responsabili e sostenibili nel tempo e soprattutto scevre da indebite pressioni commerciali.

Siamo purtroppo nuovamente costretti a segnalare il mancato "allineamento" ai predetti principi all'interno del DIRECT da parte del Capo Polo di Ucd Napoli.

Infatti siamo arrivati al punto che le/i Lavoratrici/Lavoratori vengono rimproverati, con incontri one to one o di team sul proprio operato lavorativo, perché considerati "colpevoli" di non aver raggiunto, ad oggi, il massimo dell'obiettivo Sistema Valore, in quanto mancherebbe ancora il 10% per raggiungere il traguardo!

Un traguardo da raggiungere, peraltro, entro fine settembre!!!

Ci chiediamo: l'obiettivo finale non è più il 100% ma l'over budget?

Il tutto accompagnato da frasi tipo:

- se continui di questo passo ritorniamo in cuffia;
- ti mando a fare il Personal in qualunque agenzia!
- stato della barra: fai troppo giallo, perché?

Ricordiamo che, secondo l'Accordo sulla Barra Telefonica, le informazioni ottenute dal sistema tecnologico, non possono essere utilizzate ai fini della valutazione qualitativa e quantitativa del personale; così come non possono essere utilizzate, con riferimento al Protocollo sul Benessere sui Luoghi del Lavoro e sulle Politiche Commerciali 22 Aprile 2016, per eventuali sollecitazioni dei singoli operatori alle vendite.

Vogliamo, inoltre, sottolineare che lo "stato giallo" della barra, spesso, viene usato per un briefing con un responsabile o per un allineamento con un collega, oppure per gestire una problematica di un cliente che può richiedere del tempo extra a quello trascorso in chiamata (verde) o, ancora, per studiare la posizione di un cliente al fine di formulare la migliore proposta commerciale...

**Insomma, stare in “stato giallo” non significa perdere tempo!**

**E meno male che ci sono i Team Leader - il cui lavoro merita di esser sottolineato e valorizzato - che quotidianamente fanno da cuscinetto tra le sollecitazioni commerciali che ricevono e le complessità gestionali proprie del ruolo.**

**Il Direct, per certi aspetti, rappresenta il futuro della Banca, in quanto vi lavorano i neo assunti, uomini e donne che hanno titoli di studio importanti e che accettano di iniziare a lavorare anche in cuffia per costruire un percorso lavorativo verso altre funzioni e settori della stessa Banca.**

**Il clima di ansia e di tensione dovuto ai budget giornalieri e settimanali calati dall'alto sui singoli team, con monitoraggio continuo e costante sul passo quotidiano dei prodotti inseriti/erogati e del mol generato, con le inopportune reprimende sopra indicate, non favorisce il buon clima lavorativo, come previsto dalle nostre Policy Aziendali e dagli Accordi di settore (stress lavoro correlato), ma è fonte di un senso di inadeguatezza.**

**Inoltre le descritte situazioni lavorative disincentivano proprio quella fascia di colleghe/i che rappresentano il futuro di Unicredit, alcuni dei quali, peraltro, hanno già preferito fare un passo indietro e lasciare il posto di lavoro.**

**Invitiamo l'Azienda ad effettuare una attenta riflessione sul tema e nel frattempo le/i colleghe/i a continuare a segnalarci ogni indebita pressione e tutti i comportamenti che possono ledere la dignità dei Lavoratori.**

**Napoli, 12 giugno 2023**

**LE R.S.A. DI NAPOLI**

**FABI - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**