



“CAMBIARE PASSO !”

Questa è l'esortazione delle OOSS

Incontro Osservatorio Politiche Commerciali Region Nord Est.

In data odierna le OO.SS. hanno incontrato la Delegazione Aziendale composta dalla Regional Manager Luisella Altare, dagli H.R. Managers Serenella Banfi e Angelo Sartor e il collega delle Relazioni Industriali Giovanni Paloschi.

La Regional Manager ha aperto l'incontro dando un quadro generale della nostra Region riferito al 2020 e ai primi mesi 2021 riconoscendo la massima abnegazione dei colleghi.

I risultati riferiti all'anno precedente sono stati in linea con le prevedibili ripercussioni dello stato emergenziale dovuto alla pandemia Covid-19, mentre nei primi mesi del 2021 si stanno vedendo decisi segnali di miglioramento come attività della Rete, sia per quanto riguarda gli investimenti, sia per le richieste di mutui in deciso aumento, e questo è un buon segno per il futuro; il mondo imprese, invece, sarà ancora fortemente impegnato con finanziamenti con garanzia pubblica per tutto il primo semestre.

La premessa dei nostri interventi specifici, è stata che su tutto il territorio della Region abbiamo riscontrato diffusi comportamenti in violazione del protocollo 22/4/2016.

Abbiamo rappresentato pesantemente la problematica della sollecitazione ripetuta del monitoraggio che rischia di diventare una vera e propria fobia, tale da generare stress da lavoro correlato. Ai lavoratori più volte al giorno vengono chieste previsioni di risultato, ma al centro della consulenza non dovrebbe esserci il cliente, con la scelta del prodotto finanziario o assicurativo per lui più adatto?

Il “benessere lavorativo” dei colleghi è sicuramente pesantemente condizionato, anche, dalle riduzioni di personale attuate da UniCredit. Dal luglio 2016 al settembre 2020 i lavoratori della Region Nordest sono calati da 6.251 a 4.395, con una riduzione del 29,6%. Un calo ancora superiore si è registrato nelle singole Aree Commerciali Retail con percentuali ben superiori al 30% (nell'Area di Udine la riduzione raggiunge il 40%). Nel 2021 sono certe, inoltre, altre 272 cessazioni legate al piano industriale. L'età media dei lavoratori è ormai superiore ai 50 anni, pur conteggiando i più giovani colleghi del Direct. Il tutto incide sulla situazione di stress della rete commerciale e questa situazione può essere affrontata solo con delle consistenti assunzioni in tempi rapidi di lavoratori da destinare alle filiali per rafforzare il servizio alla clientela, a maggior ragione nell'auspicato caso di una ripresa economica.

Unitamente a questi fattori sono state evidenziate carenze procedurali ed organizzative che non poco condizionano l'attività dei colleghi della Rete.

In tutto questo contesto, già impegnativo, proseguono in molte aree comportamenti e modalità di declinazione delle politiche commerciali, non ancora conformi agli accordi sottoscritti da tempo.

Abbiamo puntualmente documentato, con esempi alla mano, ripetute violazioni delle regole condivise, citando episodi, aree e protagonisti coinvolti.

Ad esempio: continuo ricorso a mail, chat, annunci, lynch, whatsApp, incontri anche fuori orario, tesi a ribadire messaggi ripetitivi spesso senza valore aggiunto, che dimostrano scarsa fiducia verso i collaboratori, con effetti controproducenti, demotivanti e che allontanano dallo spirito di squadra, da sempre necessario e ricercato dall'azienda.

Per memoria di tutti, ricordiamo che la stessa azienda, nelle persone di Andrea Casini e Giovanni Ronca, nel gennaio 2019, sul Portale di Gruppo esclamava:

“Abbiamo concordato con i rappresentanti dei lavoratori di vietare espressamente alle figure di sintesi di: fornire indicazioni commerciali con frequenza eccessiva e inutili ripetizioni, usare strumenti o canali alternativi a DOP per monitorare le vendite, diffondere classifiche comparative tra colleghe e colleghi in ruoli commerciali, chiedere previsionali di consulenza con cadenza inferiore alla settimana o chiedere previsioni di vendita e consulenze a livello di singolo cliente”.

Infine, abbiamo portato alla loro attenzione l'uso distorto che viene fatto del monitoraggio della pianificazione degli appuntamenti su U-Book, poiché vengono inviati ai Direttori file che mostrano l'andamento degli appuntamenti dell'agenzia, storici e futuri, chiedendo motivazioni se non si è in linea col target appuntamenti/giorno oppure se ci sono pochi appuntamenti “di qualità”.

Una qualità che noi pretendiamo anche nell'interlocuzione con il cliente “interno”.
In questo senso

LA REGION DEVE CAMBIARE PASSO!

Con questa indicazione ci siamo aggiornati ad un prossimo incontro in cui verificare se i generici impegni aziendali di sistemazione dei comportamenti “non conformi” siano stati portati avanti e ci riserviamo ulteriori interventi.

Verona, 4 marzo 2021

I Coordinatori Territoriali componenti l'Osservatorio Politiche Commerciali
Region Nord Est di UniCredit Spa
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil - Unisin