



Segreterie di Coordinamento UniCredit Spa
Fabi First/Cisl Fisac/Cgil Sinfub Ugl Credito UilCa Unisin

PRESSIONI COMMERCIALI INIZIA IL CONFRONTO

In data 1 marzo 2016 si è svolto il primo incontro con l'Azienda sul tema "qualità del lavoro e politiche commerciali", argomento di assoluta priorità e già inserito nel percorso individuato con l'accordo sottoscritto in data 8 ottobre 2015 a livello di Gruppo e fortemente richiamato all'interno dell'ultimo accordo sulle ricadute del Piano Industriale dello scorso 5 febbraio.

Il particolare contesto esterno, le note vicende che hanno recentemente interessato alcuni istituti di credito italiani, il perdurare da parte del *management* di un'attenzione esasperata ai risultati di vendita ed il livello insostenibile raggiunto dalle pressioni commerciali, hanno acuito uno stato di sofferenza già presente nella rete e generato una situazione di vera e propria emergenza che ha reso non più procrastinabile l'apertura del confronto tra OO.SS ed Azienda.

L'obiettivo è pertanto definire nel più breve tempo possibile un insieme di regole che disciplinino meglio l'attività commerciale, sia in termini di sostenibilità sua di rigoroso rispetto delle norme, dei principi etici e professionali, individuando nel contempo risposte concrete alle situazioni di estremo disagio segnalate dai colleghi e dalle colleghe e contribuendo in tal modo a migliorare il clima interno e la qualità del lavoro.

Durante questo primo incontro, sollecitato con determinazione da parte sindacale, le OO.SS. hanno illustrato all'azienda gli elementi emersi da un approfondito lavoro di analisi effettuato partendo proprio dalle numerose segnalazioni dei colleghi e che, da parte sindacale, rappresentano la base sulla quale costruire il confronto.

In relazione a quanto previsto dall'accordo di rinnovo CCNL del 31/3/2015 e tenendo conto che la "Dichiarazione congiunta sulle vendite responsabili" sottoscritta in sede di CAE il 27 maggio 2015 enuncia già una serie di valori e di criteri basilari condivisi a livello di Gruppo, in particolare **l'assoluto rispetto per la persona del lavoratore/trice ed il principio secondo il quale le vendite "devono essere guidate dal cliente"**, le OO.SS hanno sottolineato come questi siano da considerare elementi fondamentali anche in relazione alla trattativa che si sta intraprendendo.

In coerenza con tali principi dovranno pertanto essere individuati comportamenti utili ad evitare il perdurare delle situazioni patologiche che si verificano attualmente in rete quali, ad esempio, la richiesta ossessiva dei dati di vendita pur in presenza di procedure che rilevano puntualmente i dati di produzione, l'eccessiva frequenza delle sollecitazioni commerciali, la diffusione di elenchi e classifiche nominative e comparative, le variazioni arbitrarie dei budget, i tempi troppo compressi per la realizzazione dei risultati, l'incoerenza degli obiettivi rispetto al contesto di mercato, l'inadeguatezza della comunicazione verso i colleghi per toni e/o contenuti, il mancato rispetto degli orari di lavoro nella convocazione delle riunioni, l'indicazione perentoria di passi giornalieri, settimanali, mensili...

Abbiamo poi ribadito che il sistema premiante deve rispondere a criteri di trasparenza e oggettività. Pensato e costruito in una logica di sostenibilità a medio-lungo termine con obiettivi raggiungibili.

Le OO.SS. hanno anche evidenziato all'Azienda come adeguati percorsi formativi rivolti a coloro che ricoprono ruoli di sintesi possano essere un valido strumento di diffusione della diversa "cultura commerciale" che dovrà essere trasmessa.

Poiché l'obiettivo è arrivare a delineare un insieme di regole "esigibili", traducibili, cioè, in soluzioni concrete ed attuabili, le OO.SS. hanno proposto l'introduzione di processi di verifica e monitoraggio, sia a livello centrale che territoriale, nei quali devono essere direttamente coinvolte OOSS, HR, funzioni di business, Compliance e Audit. Riteniamo opportuno l'introduzione di elementi che fungano da forte deterrente al mancato rispetto delle nuove regole.

Infine, considerando che un aspetto particolarmente delicato è l'aumento dei livelli di stress di colleghi e colleghe, le OO.SS. hanno sottolineato come, in relazione a possibili fenomeni di "stress lavoro correlato", è opportuno prevedere un ulteriore, più specifico e puntuale ambito di valutazione e controllo da parte di strutture qualificate nel presidio della salute.

L'azienda ha preso attentamente nota delle valutazioni e delle proposte sindacali. Il confronto proseguirà nel mese di marzo, in una serie di incontri già fissati ed espressamente dedicati all'argomento.

Vi terremo tempestivamente informati sugli sviluppi.

Milano, 4 marzo 2016

Segreterie di Coordinamento UniCredit Spa
Fabi First/Cisl Fisac/Cgil Sinfub Ugl Credito UilCa Unisin