



**Segreterie di Coordinamento  
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – UniSin  
UniCredit SpA**

## **UniCredit Direct: una trattativa complessa**

Si è svolto nelle giornate del 14 e 15 marzo 2018 l'incontro tra le Rappresentanze sindacali e quelle Aziendali sulle tematiche di Unicredit Direct.

Nella prima giornata il Responsabile dei Poli UCD, Oliviero Aloisi, ci ha fornito uno spaccato sull'andamento produttivo del 2017, che avrebbe visto concretizzarsi un dato complessivo di vendite dirette di 500.000 pezzi e indirette per 472.000 pezzi. I dati produttivi sono da ripartirsi per circa 600 operatori generalisti a fronte di un organico nazionale complessivo di 758 lavoratori.

Il Turn over complessivo del 2017 e fino a febbraio 2018 è stato di 180 uscite a fronte di analoghi ingressi, i quali hanno necessitato di formazione per circa 4/8 giorni in aula e affiancamenti di 2 giorni per l'acquisizione degli skill di lavoro. Le domande dei colleghi interessati al trasferimento nelle zone di Rete definite critiche saranno tutte accolte con tempistiche diverse – ma in ogni caso entro l'estate necessarie per non mandare in sofferenza la struttura ed in particolare mantenere i tempi di risposta e di servizio a livelli ottimali.

Attualmente il livello di talking (tempo di conversazione) sarebbe complessivamente del 38%, l'Azienda si è dichiarata soddisfatta di questo dato ed ha sottolineato l'importanza di UCD all'interno del Gruppo in termini di risultati e di evoluzione della struttura con l'introduzione della figura del Gestore da Remoto First e Business, con portafoglio Clienti e affiancata al DDA di Filiale, che ha arricchito il potenziale commerciale della Rete con l'aumento delle consulenze alla Clientela. L'Azienda si è dichiarata disponibile a convocare la Commissione inquadramenti per normare anche le nuove figure di UCD.

Entrando nel vivo del confronto, abbiamo illustrato all'Azienda le diverse problematiche segnalateci dai lavoratori di UCD, prime fra tutte l'utilizzo della barra telefonica. L'Azienda ha ammesso che lo strumento consente il controllo a distanza dei lavoratori, ma ritiene che vada regolamentato esclusivamente l'utilizzo dei dati acquisiti attraverso un accordo che ne escluda l'utilizzo per fini illegittimi, identifichi quelli legittimi e che coniughi le esigenze organizzative aziendali con la dignità dei lavoratori.

**La Posizione sindacale è che lo strumento non possa consentire il controllo su tutta l'attività svolta in tempo reale del singolo lavoratore e che lo stesso vada modificato utilizzando un monitoraggio per dati aggregati e non individuali. Questo per tutelare la libertà e la dignità di ogni lavoratore ed evitare un controllo pressante, costante ed invasivo.**

Altro tema è quello del Turn Over che presenta criticità in diversi Poli: abbiamo richiesto l'introduzione di criteri trasparenti che favoriscano sia il ricambio verso l'esterno della struttura sia il ricambio interno con acquisizione di nuovi skill o di attività specialistiche.

Abbiamo infine segnalato all'Azienda la disomogeneità di trattamento, sia tra i Poli sia tra i colleghi del medesimo Polo, circa il riconoscimento dei permessi di riduzione oraria e in tema di orario di lavoro. L'Azienda si è impegnata a trovare una soluzione che armonizzi la questione in tutti i Poli, tenuto conto delle previsioni derivanti dal CCNL in materia.

A conclusione delle giornate di lavoro l'Azienda ha fornito un primo testo, relativo a un'ipotesi di accordo, che le Organizzazioni Sindacali ritengono ben lontano da quanto rappresentato durante il confronto con l'Azienda.

La trattativa continua con incontri calendarizzati nelle prossime settimane, dove auspichiamo di trovare l'Azienda disponibile a un confronto costruttivo che affronti tutte le tematiche UCD dalla barra telefonica e turn over alla formazione, turni, orari di lavoro, permessi riduzione orario, percorsi professionali ecc.. e ponga le basi per un tangibile miglioramento delle condizioni di lavoro che, come è noto, risultano stressanti, ripetitive e logoranti.

**Se Unicredit Direct ricopre un ruolo importante in termini di risultati commerciali all'interno del Gruppo, è solo grazie all'impegno profuso dai colleghi della struttura. Come OO.SS riteniamo che un accordo che identifichi e favorisca la risoluzione delle diverse problematiche segnalate non sia solo opportuno, ma un doveroso riconoscimento al lavoro di tanti, per lo più, giovani colleghi che attendono da tempo un'attenzione concreta alle loro esigenze e aspirazioni di crescita professionale.**

Milano 21 marzo 2018

**Segreterie di Coordinamento  
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – UniSin  
UniCredit SpA**