



Le Segreterie di Coordinamento Gruppo UniCredit

Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca - Unisin

## LA LETTERA DELL'AZIENDA

### LA CORRETTA CULTURA SULLE VENDITE COMMERCIALI: **OBIETTIVI, PRINCIPI E I DIVIETI NEI COMPORAMENTI**

Come concordato poco prima della pausa estiva, il 12 settembre si è svolto un ulteriore incontro tra le OO.SS. e l'Azienda sul tema assai critico delle pressioni commerciali.

Erano presenti per Unicredit Remo Taricani Deputy Head of Italy, Iliara Dalla Riva Responsabile P&C Italy, Annalisa Areni Responsabile Client Strategies ed Emanuele Recchia Head of Labour Policies.

Nella sua introduzione, Iliara Dalla Riva ha voluto rimarcare come per l'Azienda quella delle "Pressioni Commerciali" sia una materia che riveste grande importanza, e lo dimostra il fatto che per questo incontro sono presenti i vertici sia del Commerciale Italia, che di tutta la struttura del P&C.

In un periodo importante, come quello di una trattativa per il rinnovo del CCNL, l'ambizione espressa dall'Azienda è quella di essere un punto di riferimento a livello Italia, sul tema del rispetto dei principi dell'Accordo Nazionale sulle Politiche Commerciali e degli Accordi di Gruppo in essere.

Successivamente ha preso la parola il Deputy Head of Italy Remo Taricani, leggendo alle OO.SS. la lettera preparata e da lui firmata, soffermandosi a commentare alcuni dei passaggi più significativi.

Ha sottolineato che l'obiettivo di Unicredit è rafforzare e migliorare il servizio ai propri clienti, con le migliori soluzioni possibili coerentemente con le norme di legge. A supporto di questo, ha fatto riferimento ai blocchi procedurali, sviluppati negli ultimi anni, sia in ambito creditizio che di consulenza sugli investimenti. Secondo quanto affermato da R.Taricani, questi blocchi che, a volte, vengono percepiti come disservizi per i clienti o scomodi intralci nell'operatività dei colleghi, sono, a suo dire, importanti tutele per entrambi.

**E' stato ribadito da Taricani che il rispetto delle persone e della loro dignità deve essere il primo punto da cui partire**, ovvero creare un ambiente di lavoro sostenibile, anche nel perseguire le performance. E dove questo non c'è, ci deve essere tolleranza zero nei confronti di chi questi principi non li rispetta ponendo in essere comportamenti non in linea con gli accordi sottoscritti.

A questo punto la lettera prosegue, elencando in modo chiaro, i principi concordati nell'accordo di Gruppo del 21 dicembre 2018 sulle Politiche Commerciali, ribadendo nuovamente, quale sia il percorso delle vendite responsabili.

### **Un elenco dei comportamenti vietati alle figure di sintesi :**

- **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.**
- **Chiedere previsionali di consulenza e di vendita a livello di singolo cliente.**

L'Azienda, richiamando uno degli esempi che abbiamo riportato sulle pressioni commerciali attraverso classifiche comparative, ha specificato:

"Se trovi una mail con le classifiche, gli fai una bella foto e fai l'escalation in Region! Oppure giri il file ricevuto".

A conclusione della lettera, l'Azienda invita a seguire nuovamente il corso di formazione disponibile sul tema, per agevolare la diffusione della cultura positiva sulle vendite.

**La lettera si conclude con una esortazione spesso utilizzata, "vinciamo, nel modo giusto, insieme", abbiamo osservato, come OO.SS., che sarebbe stato ancor più inclusivo e stimolante partire dal concetto di "lavorare" insieme.**

Le OO.SS., che da tempo richiedevano un maggior impegno sul tema delle pressioni commerciali, ritengono un segnale di attenzione la decisione, da noi sollecitata, di inviare questa lettera a tutti/e i/le Lavoratori/Lavoratrici comprese le figure di "sintesi" e con responsabilità commerciale, dove sostanzialmente si riprendono i principi cardine dell'Accordo di Gruppo del 21 dicembre 2018.

**Si è però sottolineato, da parte nostra, che le indicazioni oggi formalizzate, debbano assolutamente essere poi scaricate a terra nel quotidiano ed è indispensabile che vengano realmente applicate dal Management e che quindi i/le colleghi/e possano realmente vedere rispettati tali fondamentali principi. Perché fino ad oggi, così non è stato. Inoltre abbiamo citato esempi concreti di mail, con classifiche comparative o richieste reiterate e ridondanti dei dati di produzione etc.etc.**

Per poter monitorare il rispetto di quanto contenuto nella lettera dell'Azienda, si è avanzata la richiesta di incontri a carattere semestrale, con i vertici aziendali presenti all'Incontro odierno, per analizzare progressi o regressi su questo tema.

L'occasione di questo incontro con l'Azienda, ha permesso alle OO.SS. di chiedere anche alcuni aggiornamenti e spiegazioni su altri temi particolarmente importanti:

- RIORGANIZZAZIONE del settore Enterprise (Small/Corporate/Portafogli clienti).
- Aggiornamento sui trasferimenti dei/delle colleghi/e, in attesa di risposte.
- Spostamento della scadenza della Tappa "Valore", per il quale abbiamo rappresentato il forte disappunto manifestatoci dai/dalle colleghi/e (ricordiamo che il sistema incentivante non è condiviso con il sindacato).

In merito a quanto richiesto, l'Azienda ha comunicato:

- Nella prima metà del mese di ottobre ci sarà un incontro per parlare della Riorganizzazione del settore corporate.
- Per lo spostamento della tappa di "Valore", è stata fatta una valutazione sulla platea di coloro che avrebbero potuto raggiungere il traguardo/premio e, secondo quanto affermato dall'azienda, era troppo ristretta in rapporto ad un anno con dati commerciali molto positivi per la Banca; l'intenzione dichiarata sarebbe quella di allargare la platea dei premiati e allo stesso tempo l'azienda sta pensando una formula che provi a non penalizzare chi invece era già ricompreso.

- I trasferimenti dal Direct stanno continuando anche in questi mesi estivi, da parte nostra abbiamo ulteriormente raccomandato l'accoglimento di tutte le domande in sospenso. Circa 21 sono stati avviati negli ultimi mesi, dall'ultimo incontro.
- Le OO.SS. hanno sollecitato quanto previsto dagli Accordi di Gruppo anche in merito alla costituzione/rafforzamento di Poli nel Sud; su questo aspetto l'azienda ha replicato confermando il suo impegno rispetto ai Poli del Sud e ha affermato che a breve ci aggiornerà positivamente sull'argomento.

Infine, essendo imminente il rinnovo per il biennio 24-25 delle coperture sanitarie della nostra Cassa di Assistenza Sanitaria (UniCa) e trovandoci in una situazione di costi crescenti della sanità, abbiamo chiesto all'Azienda, di aumentare il contributo economico per migliorare le attuali prestazioni, vista l'importante funzione sociale di questo strumento di welfare.

**A conclusione dell'Incontro abbiamo ribadito la massima attenzione delle OO.SS. nei confronti delle pressioni commerciali e delle forti criticità ad esse correlate; a fronte delle dichiarazioni e degli impegni assunti da parte aziendale, ci attendiamo conseguentemente un reale ed efficace cambiamento, in grado di garantire un ambiente di lavoro positivo ed un clima rispettoso della professionalità e della dignità dei Lavoratori e delle Lavoratrici.**

Milano 21/09/2023



Le Segreterie di Coordinamento Gruppo UniCredit

Fabi – First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca - Unisin