



LAVORO AL DIRECT: PROBLEMI DA RISOLVERE

Lunedì 8 settembre si è svolta a Napoli, presso l'unità produttiva del Polo Direct, l'assemblea delle lavoratrici e dei lavoratori indetta dalle RSA **First Cisl** e **Fisac Cgil**.

L'assemblea è stata partecipata e arricchita da numerosi interventi, tutti estremamente interessanti e propositivi. Diverse le tematiche emerse che trovano conferma anche nei continui e quotidiani scambi con i colleghi della struttura. **Si tratta di carenze significative nella vita lavorativa del Direct.**

Il punto cardine da cui si è partiti, nelle analisi delle problematiche emerse, è il dettato normativo previsto dal CCNL ABI e dagli Accordi Integrativi Aziendali in UniCredit.

Sul tema dei **turni**, chiediamo che venga assicurata la rotazione prevista dall'art. 10 dell'Accordo del 18 aprile 2018, il quale stabilisce come i turni debbano essere **programmati in modo tale da garantire parità di adibizione delle risorse negli orari più disagiati**. Al momento questo non avviene! Sono tanti, infatti, i lavoratori della struttura che, a titolo di esempio, ricoprono da oltre 2 anni e mezzo il turno pomeridiano 12.48-20.00 oppure il turno delle 10.30-18.12 (ex turno delle 9.30).

Il numero delle settimane in cui il Polo Direct è coinvolto nei **turni speciali** (turno che termina alle 22.00 e turno 6x6 comprensivo della giornata del sabato) è notevolmente aumentato nell'ultimo anno. Al fine di consentire un adeguato bilanciamento vita-lavoro delle risorse coinvolte in questi turni, è necessario che la **programmazione rispetti**:

- il **congruo preavviso** così come stabilito dal menzionato articolo 10 dell'Accordo del 18 aprile 2018;
- una **rotazione equa tra le risorse** (evitando che siano sempre le stesse persone a ricoprire i sabati durante i ponti o le feste!);
- le **esigenze del singolo consulente** che, ad esempio, non potendo inserire ferie per la giornata del sabato (in applicativo people focus il sabato risulta giorno non lavorativo) potrebbe già avere un impegno programmato in precedenza.

Siamo certi che una congrua programmazione, calata con il giusto preavviso, possa consentire di lavorare in condizioni molto più serene e conciliare i tempi di vita e di lavoro.

In tema **turn over**, dopo una breve illustrazione delle Parti Sindacali sui percorsi di crescita e i relativi inquadramenti fuori e dentro il Direct, si è passati alla

lettura dell'art. 8 dell'Accordo del 18 aprile 2018, il quale prevede che il ruolo di uscita dei lavoratori della struttura Direct e di primo inserimento nella Rete commerciale sia quello di **Consulente Personal**.

Oggi l'attenzione della Struttura Direct è massimamente focalizzata alle **vendite commerciali** e al raggiungimento del **budget**: di contro, il ruolo di Consulente Generalist del Direct è l'ingresso in Azienda da cui discende la necessaria formazione e apprendimento delle diverse competenze prima di essere trasferiti in altre realtà della Banca. Pertanto, l'over performance non può né deve rappresentare l'unica merce di scambio per poter ambire a un cambio ruolo!

In tema **formazione**, dopo aver illustrato l'Accordo sulla formazione finanziata, abbiamo ribadito quanto previsto dall'Accordo del 21 dicembre 2018: **la rigorosa programmazione ed effettiva fruizione delle ore di formazione, obbligatoria e di ruolo, è in capo al Responsabile della struttura.**

La prassi di far scorrere i corsi di formazione mentre si lavora è, purtroppo, molto diffusa anche nel Polo Direct, al pari delle filiali della Rete. Chiediamo all'Azienda di intraprendere le dovute iniziative per sensibilizzare le figure apicali affinché le lavoratrici e i lavoratori (talvolta giovanissimi) possano fruire della formazione come previsto dagli Accordi in modalità dedicata durante l'orario di lavoro, a salvaguardia e tutela della professionalità di ognuno e dei rischi professionali eventualmente incombenti, nonché dal disciplinare del Fondo Banche Assicurazioni, il quale generalmente finanzia questi corsi.

Pertanto, molto chiaro è il messaggio che la **priorità è la produzione commerciale**. Basti dare un rapido sguardo alle **chat di TEAMS**, inizialmente nate come strumento di team building e supporto tra i colleghi durante il periodo del Covid, oggi usate quotidianamente e in maniera compulsiva per:

- indicare quanti prodotti devono essere venduti al giorno e quanti ne vengono effettivamente venduti e/o inseriti (mol e numero di "pezzi") e chi sono i consulenti che hanno fatto la vendita/inserimento (con relativi complimenti e ovazioni!);
- inviare sollecitazioni commerciali più volte ripetute nel corso della giornata, tipo: Abbiamo qualcosa da inserire oggi? Avete contatti da chiamare oggi? Avete pratiche che andranno in liquidazione? Oggi siamo a zero... non riusciamo a far uscire nulla? Ragazzi Focus su Mol oppure attenzione alla protezione! Non molliamo!

Eppure, il **Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e sulle politiche commerciali** siglato tra OO.SS. con l'Azienda in data 16 aprile 2016 è molto chiaro su questo, così come sono chiari i divieti contenuti nell'allegato al Verbale di Accordo del 21 dicembre 2018, secondo cui **è espressamente proibito**:

- diffondere classifiche comparative;
- usare strumenti alternativi a Dop;

- diffondere classifiche comparative tra Colleghi/Colleghe in ruoli commerciali;
- chiedere previsionali di consulenza e di vendita a livello di singolo cliente.

A questo punto viene da chiedersi come mai **nel Direct di Napoli queste regole vengano continuamente disattese!**

Alle risorse viene chiesto di fare non più il 100, bensì il 130%! Considerato, poi, che i budget sono aumentati in modo esponenziale, i risultati commerciali risultano sempre più difficili da raggiungere. Ne consegue **un senso di frustrazione o inadeguatezza** da parte delle colleghe e dei colleghi, in particolare quelli entrati da poco in Azienda, che affrontano le loro giornate di lavoro con ansia e timore di non riuscire a fare quello che viene chiesto loro in termini di mol e “pezzi”. L’attività di inbound (assistenza alla clientela) sembra assumere un ruolo secondario, contrariamente a quanto affermato dall’Azienda secondo cui **“i nostri clienti sono il centro della nostra attenzione e della nostra attività”**.

Sempre più frequenti, inoltre, sono i colloqui one to one con il Responsabile della struttura, incentrati sui dati di efficienza (tempo di permanenza in verde della barra), log in medio (tempo di permanenza in barra in generale) e sui dati personali di Valore, elemento quest’ultimo posto come propedeutico al percorso di crescita e alla possibilità di uscita dal ruolo d’ingresso! Anche qui preme ricordare come dal Sistema Valore dipenda il solo premio incentivante (una retribuzione aggiuntiva di risultato). Di concerto, inoltre, in tema UPM e Giudizio Valutativo professionale, il rinnovato CCNL di Dicembre 2019 ha introdotto un nuovo comma all’ex art. 75 relativo alla valutazione della lavoratrice e del lavoratore, ora art. 80, il quale prevede: **Il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva e intensa ai sensi dell’art 41 comma 2 del presente CCNL.**

Da ultimo, poi, è stato segnalato che il raggiungimento dei risultati commerciali tra i consulenti potrebbe essere distorto dalla tematica **“sinergia con le filiali”**.

Le colleghe e i colleghi più anziani nel Polo ricordano che in passato queste sinergie venivano assegnate a tutti i consulenti e a tutti i team. Oggi invece non è così e manca trasparenza sull’assegnazione Filiale/Polo, con evidenti difficoltà per coloro che sono esclusi da tale collaborazione.

L’assemblea si chiude. First Cisl e Fisac Cgil prendono atto delle giuste esigenze delle lavoratrici e dei lavoratori del Direct e si impegnano a portare nell’ambito del confronto con l’Azienda e della contrattazione di secondo livello le loro istanze.

Napoli, 12 settembre 2025

RSA NAPOLI UNICREDIT SPA - FIRST CISL e FISAC CGIL