



Assemblee Campania 2025: Pressioni commerciali

L'attivo dei Rappresentanti First Cisl e Fisac Cgil di UniCredit ha approvato, a seguito delle 13 Assemblee delle Lavoratrici e dei Lavoratori tenutesi su tutto il territorio della Campania, il seguente Ordine del giorno che denuncia:

- le reiterate pressioni commerciali in violazione degli specifici Accordi del 2017 ribaditi nel Protocollo di Dicembre 2018;**
- un premio incentivante poco trasparente, iniquo, divisivo e discrezionale;**
- l'assenza di formazione di inserimento nel nuovo ruolo e in generale l'inefficacia della formazione obbligatoria eseguita solo formalmente;**
- la carenza degli organici su tutto il territorio campano, con conseguente aumento dei carichi e ritmi di lavoro;**
- la necessità di velocizzare i trasferimenti richiesti;**
- la lentezza nel turnover dal Polo Direct-Napoli verso la Rete Commerciale della Region Sud;**
- la lentezza e spesso l'impossibilità a procedere nelle usuali e quotidiane operazioni bancarie svolte con i mezzi informatici e di telecomunicazione (rete wifi lenta o addirittura mancante, programmi e procedure inefficienti e/o obsolete e che spesso costringono ad azioni duplicate o triplicate);**
- la mancanza di strategia aziendale sul Polo Digital. E' stridente come da un lato ci siano carenze strutturali delle procedure informatiche, mentre dall'altro al Digital vige la preoccupazione perché si parla di esuberi in alcuni uffici. La richiesta espressa in modo chiaro dalle assemblee è che venga rafforzato il Polo Digital e che l'Azienda investa in modo adeguato perché la Rete e gli uffici di direzione necessitano di programmi conformi all'attività quotidiana. La clientela non può più essere penalizzata da un'operatività bancaria che a volte si protrae per giorni per carenze informatiche e non certo per l'impegno massimo profuso dalle lavoratrici e dai lavoratori!**



A seguito di tutti i punti elencati il clima lavorativo è assolutamente negativo con conseguenze importanti su stress da lavoro correlato.

FOCUS SU: PRESSIONI COMMERCIALI E STRESS SUL LAVORO

Le parole ricorrenti di denuncia delle Lavoratrici e dei Lavoratori nelle assemblee svoltesi nel mese di ottobre/novembre in Campania sono:

passo giornaliero – appuntamenti - squadra – sinergia – budget - classifiche – teams.

È evidente che dall'analisi dei dati emersi nel corso delle assemblee, dopo tre anni di risultati record in UniCredit, i tagli all'occupazione e la sempre maggiore pressione commerciale - unite all'inefficienza delle procedure informatiche - costituiscono la principale causa del clima negativo nei luoghi di lavoro con tutte le conseguenze sullo stress psico/fisico a cui vanno incontro le lavoratrici ed i lavoratori.

A ciò si aggiunga che ogni anno vengono aumentati i **budget** a fronte di una progressiva e costante diminuzione del personale.

Siamo arrivati al paradosso che, nell'agognato tentativo di raggiungere il budget calato dall'alto nelle filiali e/o strutture di Rete, a ogni collega è richiesto di mantenere un **passo giornaliero** che includa anche il periodo delle ferie ed eventuali assenze non previste (malattia?!?); pertanto le lavoratrici e i lavoratori prima di assentarsi devono preparare le dovute operazioni commerciali, altrimenti il rischio paventato è addio **budget**!

Ricordiamo che i richiamati Accordi sottoscritti con l'azienda sulle Pressioni Commerciali del 2017 e il Protocollo 2018 vietano esplicitamente che “si forniscano indicazioni commerciali con eccessiva frequenza e inutili ripetizioni” e che “si chiedano previsionali di consulenza con cadenza inferiore alla settimana”.

Viceversa, viene dato per normale e dovuto che ogni giorno si debba fissare un numero minimo di **appuntamenti e telefonate**, pena essere additati di non stare in linea con il **passo commerciale**!

Premesso che si possono effettuare anche 1000 telefonate al giorno e che queste non determinino necessariamente un numero x di appuntamenti, che gli stessi appuntamenti e consulenze non si traducano necessariamente in risultati commerciali certi **vogliamo rammentare all'Azienda, che i dipendenti del settore del credito non hanno alcun obbligo numerico e/o di risultato da dover svolgere giornalmente, mensilmente o annualmente.** ~~Non sono collaboratori o lavoratori a partita Iva.~~

Come dipendenti di questo Istituto sono tenuti a lavorare secondo il Ccnl del Credito e non devono essere valutati sui risultati commerciali conseguiti.

È inutile dire che le **“performance list”** continuano a circolare e diventano l’arma con cui umiliare pubblicamente chi non raggiunga gli obiettivi, come le continue chat e **teams** (ad personam o di gruppo).

Siamo arrivati financo alle **classifiche** sulla fonia: quante volte e chi risponde al telefono, senza tener in alcuna considerazione come si lavori in filiali con carenza di organici. Mentre fai la consulenza con il cliente dovresti rispondere al telefono e magari aprire la porta/bussola che suona per far entrare la clientela e non per ultimo mostrare sempre un bel sorriso, altrimenti il paletto dell’accoglienza viene disatteso e ti chiama la customer!!

Ribadiamo, che in questi termini UBook diventa anche uno strumento di controllo a distanza e non solo un modello organizzativo.

Ancora, in assemblea lavoratrici e lavoratori lamentano **salottini della salute e giornate dedicate** convocate all’improvviso! A parte la tempistica, la finalizzazione così pervicace dei risultati commerciali può risaltare a volte forzata? **Salottini e giornate sono nel rispetto delle esigenze finanziarie della clientela?**

Lavorare in **Squadra e sinergia** è diventato un ossimoro e la Banca continua ad usare questi slogan oramai privi di alcuna reale concretezza.

Ogni Lavoratore impropriamente viene valutato solo sui risultati commerciali e solo in base a essi si accede a un miglior percorso di carriera. Il budget ed il sistema incentivante generano concorrenza e divisione tra i colleghi!

In questi ultimi mesi abbiamo rilevato diverse dimissioni dalla nostra Region per lavorare altrove e ciò ha riguardato in maniera trasversale giovani e meno giovani, ruoli di sintesi e non. Chiediamo una attenta riflessione sul punto.

Vogliamo altresì ricordare che il capitale umano per una società di servizi quale la nostra Azienda è il bene più importante e va preservato, supportato e valorizzato.

Le Lavoratrici ed i Lavoratori chiedono di poter svolgere la propria attività lavorativa in un clima sereno e in condizioni più dignitose, per garantire un livello di servizio alla clientela consono.

Seguiranno Focus su : SISTEMA INCENTIVANTE E FORMAZIONE

18 novembre 2025

RSA FIRST CISL e FISAC CGIL

UNICREDIT CAMPANIA

