



FEDERAZIONE  
AUTONOMA  
BANCARI  
ITALIANI



**SEGRETERIE DI COORDINAMENTO  
UNICREDIT S.P.A.**

**FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – SINFUB – UGL Credito – UILCA – UNISIN**

**PRESSIONI COMMERCIALI  
FIRMATO IL PROTOCOLLO IN UNICREDIT SPA**

In data 22 aprile 2016, alle 5.30 di mattina, dopo una trattativa lunga, complessa e dibattuta, è stato sottoscritto in Unicredit spa il "Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e sulle politiche commerciali".

Il documento, la cui definizione era indicata tra gli obiettivi dell'accordo programmatico di Gruppo dell'8 ottobre 2015, **recepisce integralmente** la "Dichiarazione Congiunta sulle Vendite Responsabili" siglata in sede di Comitato Aziendale Europeo il 27 maggio 2015. Tale dichiarazione, primo passo a livello di Gruppo sul tema, diventa quindi una parte del Protocollo appena siglato ed acquisisce così efficacia concreta nel perimetro di Unicredit spa, stabilendo principi ed elementi imprescindibili. In particolare:

- un approccio finanziario **sostenibile ed orientato al cliente** è indispensabile per garantire processi di crescita orientati al lungo periodo;
- **le vendite devono essere guidate dal cliente** e supportate sempre da una **consulenza adeguata** che risponda ai bisogni dei clienti in maniera **responsabile**;
- lo **sviluppo professionale** dei colleghi è una delle principali risorse per un business sostenibile ed i **processi di formazione** dovranno indirizzare alla migliore relazione con i clienti ed alla **corretta valutazione della loro propensione al rischio**;
- i sistemi incentivanti devono essere **equi, realistici, trasparenti e basati sul medio e lungo periodo**.

Il Protocollo siglato in Unicredit spa declina tali aspetti sulla base delle criticità riscontrate in rete, da tempo segnalate dai colleghi e denunciate dalle OO.SS. In particolare viene sancito che:

- qualsiasi azione commerciale deve orientarsi ai principi di **centralità, rispetto e dignità delle persone**, attraverso modalità che favoriscano un clima aziendale di collaborazione e di rafforzamento della professionalità;
- **centralità del cliente, qualità dei prodotti offerti, trasparenza delle condizioni e rispetto delle normative** sono elementi fondamentali per un'azione commerciale sostenibile;
- l'aumento della produttività, indicata dagli obiettivi previsti dal Piano strategico 2018 ed alla quale tutti i dipendenti sono chiamati a contribuire, deve avvenire garantendo **sostenibilità dei risultati nel rispetto delle norme e dei principi** condivisi nel protocollo;
- **gli obiettivi commerciali**, comprese le eventuali variazioni in "corso d'opera", devono essere assegnati secondo criteri di **oggettività, trasparenza, sostenibilità e tempestività**, tenendo conto delle diverse caratteristiche dei **singoli territori**, della soddisfazione **nel tempo** della clientela e favorendo il **lavoro di squadra**;
- **gli indirizzi commerciali** trasmessi dai vari livelli gerarchici, finalizzati a **supportare** i colleghi e le colleghe nel raggiungimento degli obiettivi, devono essere rispettosi delle policy aziendali, delle regole di correttezza ed avvenire attraverso **messaggi chiari ed adeguati per contenuto e toni**;
- **i dati consuntivi** di vendita finalizzati al monitoraggio dell'andamento commerciale sono **estratti** tramite procedure e strumenti aziendali, con l'impegno aziendale che tali procedure verranno ulteriormente incrementate per limitare al massimo gli adempimenti "burocratici" (fogli excel, tabelle, eccetera);

- in attesa dell'implementazione di tali strumenti, **la raccolta dei dati** ove necessaria, **le indicazioni commerciali e l'orientamento alla vendita** sono effettuati in coerenza con tutti i principi condivisi nel protocollo, evitando **l'eccessiva frequenza delle richieste e le ripetizioni inutili**; analogamente, deve essere evitata **l'esasperazione delle prestazioni lavorative**;
- **l'utilizzo dei dati** di monitoraggio deve avere unicamente finalità commerciali e non può in ogni caso **ledere la dignità personale dei lavoratori**;
- **le comunicazioni** relative all'attività commerciale **non** possono contenere **messaggi impropri, ambigui o fuorvianti** per la corretta applicazione delle normative o dai quali si possano evincere **intenti vessatori o lesivi della dignità delle persone**;
- **le riunioni** di indirizzo commerciale **così come le comunicazioni aziendali** (quali, a titolo esemplificativo, **telefonate, chat o email**) devono essere effettuate nel **rispetto dell'orario di lavoro**, tenuto conto anche delle specificità dei/delle lavoratori/trici **part time**; una volta al mese le riunioni potranno essere effettuate **anticipando l'orario di chiusura dello sportello**.

Con riferimento alla necessaria attenzione al clima aziendale ed al monitoraggio puntuale di eventuali fenomeni che possano anche solo potenzialmente aumentare il rischio di patologie legate allo stress in ambito lavorativo, l'Azienda si è impegnata a ripetere periodicamente la valutazione dello **Stress Lavoro Correlato**, dandone specifica informativa alle OO.SS.

Per quanto riguarda la **formazione**, altro elemento ritenuto fondamentale per lo sviluppo di una cultura aziendale tesa alla realizzazione di un clima sereno e collaborativo, sono stati previsti appositi interventi, da effettuarsi nel 2016, destinati ai vari responsabili e finalizzati sia a diffondere i contenuti del Protocollo che a migliorare le competenze relazionali, manageriali e commerciali di coloro che hanno il compito di stimolare ed orientare i colleghi all'attività commerciale. Ulteriori specifici percorsi di formazione saranno previsti nel 2017.

La sottoscrizione del Protocollo rappresenta il **primo passo di un percorso che dovrà rivelarsi virtuoso nel tempo** e per il quale le OO.SS. intendono mantenere un **elevato livello di attenzione**. Per questo motivo viene **costituita un'apposita Commissione** dedicata al tema "qualità del lavoro e politiche commerciali" composta da rappresentanti dei lavoratori e da rappresentanti aziendali (delle funzioni di volta in volta interessate, ad esempio commerciali, organizzazione, *compliance* eccetera). Compito della Commissione sarà approfondire le principali linee guida delle politiche commerciali e valutare eventuali **fenomeni e comportamenti non coerenti con il sistema di valori e le indicazioni contenute nel Protocollo**. La prima riunione della Commissione è prevista entro il mese di luglio 2016.

Analogamente, verrà costituito in via sperimentale **presso ogni Region**, un apposito **Osservatorio** composto da rappresentanti aziendali e rappresentanti dei lavoratori. In tale ambito **potranno essere evidenziati fenomeni e comportamenti diffusi non coerenti con quanto convenuto nel Protocollo** ed approfondite le principali linee guida delle politiche commerciali relative all'ambito locale di riferimento.

Valutiamo l'accordo raggiunto particolarmente positivo poichè impegna l'azienda ad interventi organizzativi coerenti con l'obiettivo di perseguire vendite responsabili e istituisce sedi bilaterali - azienda e sindacato - di valutazione e monitoraggio delle politiche commerciali e delle modalità con le quali verranno condotte.

L'obiettivo è di ricondurre i comportamenti all'interno delle linee e dei principi definiti dal Protocollo stesso, al fine di evitare le inaccettabili forzature e le continue e pesanti pressioni che abbiamo conosciuto in questi anni, diventate, nel recente periodo, ancora più insopportabili.

Milano, 26 aprile 2016