



# CHE VOTO MI DAI?

**(pagelle estive e indebite pressioni...)**

Le organizzazioni sindacali di UniCredit spa Milano hanno richiesto un incontro con HR Region Lombardia Enrico Corgiolu a seguito delle numerose segnalazioni pervenute circa un'iniziativa di indagine sulla qualità della consulenza che ha visto coinvolti i Consulenti First nel periodo estivo e che UniCredit ha definito di Customer Satisfaction.

L' Azienda ha affermato che si tratta di una iniziativa promossa dalla sola Region Lombardia volta a comprendere le ragioni del calo del gradimento dei clienti relativamente ai servizi offerti, in particolare dal mondo First, mediante un preciso format di domande rivolte agli stessi, sul tenore delle quali non ci sono stati forniti dettagli.

E' stato assicurato che la finalità dell' indagine è la verifica del calo del 'Trim Index', senza esprimere valutazioni di merito sull'attività lavorativa dei Colleghi.

L' attribuzione di un punteggio richiesto al termine della telefonata (da 1 a 5!!), serve unicamente per valutare il gradimento espresso dalla clientela sui servizi offerti.

Ci viene comunicato che l' iniziativa è terminata a fine agosto, mentre la trasmissione del foglio excel con gli elenchi degli NDG è cessata proprio in questi giorni, casualmente forse dopo l'intervento delle OO.SS. presso la Region? Non è nemmeno chiaro con quale finalità proseguisse l'iniziativa.

Preso atto delle dichiarazioni aziendali, come OO.SS riteniamo alquanto curioso che un'indagine volta a comprendere l'insoddisfazione di una categoria definita di clienti (First) si focalizzi esclusivamente su quelli contattati uno/due giorni prima, escludendo a priori la maggioranza della clientela, il tutto per un periodo di tempo alquanto limitato.

Ancora una volta ci vengono fornite giustificazioni insoddisfacenti per iniziative che agli occhi dei lavoratori appaiono invece di ben altra natura.

Gli stessi clienti ai quali è stato chiesto di esprimere una valutazione hanno avuto una percezione diversa di questa "trovata", stante che spesso hanno poi contattato il consulente First per esternare il loro disagio nel dover attribuire un punteggio all'attività del loro consulente di riferimento!

Inoltre la scelta di fare eseguire le telefonate dalla Customer, piuttosto che da una società esterna, non ci tranquillizza affatto rispetto alla possibilità che questa iniziativa configuri l'ipotesi di un controllo a distanza sull'attività dei lavoratori interessati.

**Come OO.SS esprimiamo la nostra totale contrarietà ad iniziative di valutazione/controllo sul singolo che creano uno stato di disagio e preoccupazione in una situazione già di per sé compromessa da continue ed indebite pressioni commerciali, potenzialmente lesive della salute e della dignità dei lavoratori.**

**Riteniamo che non possa essere imputabile ai singoli colleghi il calo di gradimento dei servizi offerti, e che al contrario, è grazie al senso di responsabilità dei lavoratori, costretti ad operare in situazioni di difficoltà (carenze organico, problemi con applicativi, pressioni, formazione di difficile fruizione) che la rete ancora riesce a far fronte alle esigenze della clientela.**

**Ci auguriamo che simili iniziative non siano più riproposte e continueremo a vigilare e ad intervenire ogni qual volta il comportamento aziendale diverga da quanto l'Azienda stessa si è impegnata a garantire con la sottoscrizione degli Accordi.**

Nel corso del medesimo incontro le scriventi OO.SS. ancora una volta hanno manifestato la loro crescente preoccupazione per le condizioni di lavoro in cui operano gran parte dei colleghi delle Filiali dell'area di Milano evidenziando soprattutto ed in particolare la ormai ben nota situazione ambientale di Milano Cordusio.

Abbiamo inoltre segnalato il fenomeno dei colleghi che operano in una Filiale ma che figurano in prestito presso altre, generando possibili anomalie nell'attribuzione degli inquadramenti contrattualmente previsti e notevoli disagi organizzativi per l'attribuzione di eventuali premi.

**Per questo auspichiamo che il suddetto modus operandi sia utilizzato soltanto nei casi di effettiva emergenza e non diventi invece una modalità per eludere quanto sottoscritto con i recenti accordi in tema di valorizzazione professionale.**

**Invitiamo i colleghi che avessero necessità di chiarimenti a contattare i propri rappresentanti sindacali.**

Abbiamo infine provveduto a chiedere all'azienda ulteriori e maggiori dettagli su "numeri e i dati statistici" del part time per una maggiore trasparenza.

Le segreterie di UniCredit SpA di  
FABI-FIRST/CISL-FISAC/CGIL-UILCA/UIL-UNISIN di Milano