



Segreterie di Coordinamento UniCredit

BUDDY

Nella giornata del 18 marzo 2025, ad un anno dal lancio del nuovo modello di servizio, si è svolto un incontro relativo alla struttura di Buddy alla presenza di Relazioni Industriali, alle responsabili di Buddy e Client Solutions e al referente P&C.

L'Azienda ha ripercorso le tappe di Buddy, dalla fase iniziale di banca digitale, focalizzata principalmente sull'acquisizione clienti, a filiale da remoto con un modello di servizio complementare agli altri canali della banca, attraverso il quale è il cliente a scegliere le modalità di accesso. È stata, inoltre, ampliata l'offerta di prodotti e di servizi, aggiungendo oltre ai finanziamenti, anche gli strumenti finanziari, ad esempio l'apertura del deposito titoli. Questo consente di attrarre una clientela più ampia con un'età media in aumento, rispetto alla clientela della fase iniziale.

Anche dal punto di vista delle dimensioni della struttura, grazie alle assunzioni, soprattutto nel Polo di Napoli, la crescita è stata notevole (da circa 30 a 90). Attualmente sono impiegate 48 colleghe/i a Milano e 42 a Napoli, suddivisi in team, anche di consulenza su portafogli di clienti (in similitudine con quanto avvenuto negli anni scorsi in Unicredit Direct) e gestiti da Team leader. È presente anche un team operativo con a capo il Vice Direttore Operativo. L'evoluzione del modello è stata affiancata da un percorso formativo che accompagna le colleghe e i colleghi da quanto entrano a quando passano nei vari ruoli, consentendo di acquisire nuove certificazioni e competenze.

L'azienda, inoltre, ci comunica che l'ampliamento della struttura e della sua complessità ha reso necessaria una gestione più strutturata dei turni, prevedendo però lo stesso turno per settimana, privilegiando il sabato o la domenica come giorno di riposo, e limitando i turni notturni ad una frequenza di una settimana ogni 20 settimane l'anno. Abbiamo chiesto, a tal proposito, di anticipare e rendere il più lunga possibile la programmazione dei turni e di approvare le ferie secondo le tempistiche previste dal CCNL, quindi entro breve.

Per le organizzazioni sindacali restano aperti temi di discussione, che abbiamo sottoposto all'Azienda, riguardanti le condizioni e i carichi di lavoro, il percorso di valorizzazione professionale (inquadramentale) e la regolamentazione nell'utilizzo della barra delle chiamate.

Verrà calendarizzato a breve un incontro per illustrare le modalità di interazione cliente/operatore buddy sia lato cliente che dipendente, oltre che per aprire un confronto che possa condurre ad un accordo al pari di quanto avvenuto in UCD negli anni scorsi.

Milano, 21 marzo 2025

Le Segreterie di Coordinamento delle OO.SS. di UniCredit

FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN