



## Modello di servizio

### La “radice” Patrimoniale

Giovedì 22 gennaio 2026 si è tenuto un incontro di chiarimento relativo al nuovo modello di servizio della rete commerciale, che partirà da lunedì 26 gennaio 2026.

L’Azienda afferma che si tratti di un ulteriore passo in quel percorso di trasformazione iniziato tre anni fa, che ha come scopo quello di mettere al centro non più il prodotto ma il cliente, andando verso un modello di consulenza completa.

Tale processo vedrà la ridenominazione dei ruoli preesistenti con la radice “Patrimoniale” nel nome, una portafogliatura della clientela mass market, la scomparsa del consulente protezione e la nascita della figura del Senior Specialist Bancassurance.

A titolo esemplificativo:

CONSULENTE FIRST	diventa	CONSULENTE PATRIMONIALE Premium
CONSULENTE PATRIMONIALE	diventa	CONSULENTE PATRIMONIALE Top
CONSULENTE PROTEZIONE	diventa	CONSULENTE PATRIMONIALE (oppure Senior Specialist Bancassurance oppure Consulente Personal)
CONSULENTE BUSINESS RETAIL	diventa	CONSULENTE PATRIMONIALE BUSINESS RETAIL
CONSULENTE FIRST DIRECT	diventa	CONSULENTE PATRIMONIALE FIRST DIRECT
CONSULENTE BUSINESS DIRECT	diventa	CONSULENTE PATRIMONIALE BUSINESS DIRECT

Tutti i ruoli di Consulente “Patrimoniale” avranno, pertanto, un proprio portafoglio clienti, che seguiranno per offrire una consulenza a 360°, dai finanziamenti agli investimenti alla protezione.

La nuova figura del SENIOR SPECIALIST BANCASSURANCE sarà specializzata in prodotti assicurativi, con competenze assicurative nel ramo vita e danni e a diretto riporto dell’Area Manager.

Il suo ruolo dovrebbe essere quello di affiancare i colleghi di rete per supportarli nella consulenza assicurativa, sui prodotti di bancassurance e nell’incontrare clienti ove necessario.

Sarà previsto un Senior Specialist Bancassurance per area o al massimo due in base al grado di complessità dell’Area.

Resteranno invariate le figure dei Vice Area Manager, con la denominazione in VAM Business, Mass Market, Affluent.



L'azienda, pur confermando il forte orientamento al cliente e alla sua soddisfazione, ci pare che nei fatti adottati esclusivamente una politica di portafogliazione, che porterà probabilmente a ulteriori "spinte" commerciali e, di fatto, a maggiori pressioni.

Come Organizzazioni Sindacali saremo attenti alle ricadute di questa nuova rivisitazione del modello di servizio. Abbiamo richiesto all'Azienda di calendarizzare incontri sui percorsi di valorizzazione professionale e sull'organizzazione del lavoro. Abbiamo, inoltre, sottolineato l'importanza della formazione non solo relativamente all'ingresso nel ruolo (per chi cambia ruolo), ma anche in caso di ampliamento delle competenze e delle responsabilità.

A noi sembra chiaro che questa ulteriore evoluzione del modello di servizio non preveda soltanto una semplice ridenominazione delle figure professionali di rete, ma che, invece, comprenda anche una conoscenza più ampia dei prodotti, delle procedure e dei processi, e - la più importante - dei rischi derivanti dalla responsabilità AML, che è in capo a colleghe/i con portafoglio clienti.

Riteniamo che sia fondamentale, pertanto, che l'Azienda fornisca tutti gli strumenti necessari per lavorare in maniera adeguata consapevoli di tutte le responsabilità legate all'attività svolta.

Milano, 23 Gennaio 2026

**Le Segreterie di Coordinamento delle OO.SS. di Unicredit S.p.A.**

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