



Segreterie di Gruppo UniCredit  
Fabi Fiba/Cisl Fisac/Cgil Silca Sinfub Ugl Credito Ulca

## ORARI E ASSUNZIONI EX ACCORDO 18/10 NEI “canali evoluti”

### NUOVO SISTEMA DI VALUTAZIONE

Nell'ambito della procedura prevista dall'art. 21 del CCNL, si è svolto lo scorso 2 dicembre l'incontro sugli orari nei canali evoluti previsto dal Protocollo del 18 ottobre u.s.

Nel corso dell'incontro l'azienda ha illustrato gli orari relativi a CONTACT CENTER e CUSTOMER RECOVERY, rimandando, d'accordo con le delegazioni di gruppo, ad appositi incontri in FINECO (call center) e UGIS (help desk) l'avvio di eventuali procedure relative ai servizi di loro pertinenza.

Le fasce di massimo utilizzo delle risorse si estenderanno fino alle ore 22.00 dal lunedì al venerdì, e alle ore 20.00 del sabato, anche se l'azienda ha dichiarato che, al momento, non intende usufruire per intero di queste fasce.

#### Contact Center

Attualmente gli orari più diffusi sulle piazze di **Milano** e **Roma** sono 8/16.30 (circa 12 persone) e 9/17.30 (circa 25 persone), mentre i turni arrivano fino alle ore 20.00 (25 risorse), fino alle ore 20.30 (8/10 persone), fino alle ore 22.00 (8/10 persone). Al sabato l'orario va dalle ore 9 alle 14 (12/13 persone).

L'azienda ha precisato che al momento la giornata del sabato è coperta da lavoratori con contratto di somministrazione e volontari.

Il nuovo assetto prevede l'utilizzo dei nuovi assunti (più eventuali volontari) per gli orari serali e il sabato. Gli orari individuali potranno essere articolati su turni di 7h12' (per i turni con termine alle 20.00 e 22.00) o con l'articolazione 6X6 per la copertura del sabato (sempre comunque con termine entro le ore 14), modalità che sarà utilizzata più di quanto non sia stato finora.

Tali orari saranno effettuati attraverso turnazioni delle/degli addette/i, al fine di limitare il più possibile il disagio individuale. Inoltre da gennaio, in via sperimentale, l'attività serale e del sabato sarà svolta per 4 mesi esclusivamente a Milano, successivamente per 4 mesi a Roma, per poi tornare a Milano, e così di seguito.

A **Palermo** al momento l'orario è 8.30/17.00 e riguarda circa 30 persone. Per ora questa struttura degli orari non verrà modificata. In prospettiva, però, resta l'obiettivo di **omogeneizzare gli orari di Palermo con quelli di Roma e Milano, introducendo, quindi, le fasce serali e il sabato**. A tal fine l'azienda si è resa disponibile – dal prossimo mese di gennaio - a **favorire il rientro di personale ex Delta2, esclusivamente sulle piazze di Roma e Palermo, solo se disponibile a ricoprire questi ruoli e nelle fasce orarie in oggetto (sabato e serali), sempre ovviamente con turnazioni**.

Secondo l'azienda, il CONTACT CENTER ha prospettive di crescita in termini di organico perché l'attività svolta sta registrando un continuo e significativo sviluppo. Pertanto entro gennaio verranno assunti 17 lavoratori, che già operano nella struttura con contratto di somministrazione in scadenza il 31/12/2010, mentre altri 8 lo saranno nel corso del 2011.

Inoltre nel triennio 2010/2013 è intenzione dell'azienda:

- assumere ulteriori 25 lavoratori (cd interinali di lungo corso)
- procedere ad un ulteriore incremento di organico di 25 unità, attraverso rientri di personale ex Delta2 per Roma e Palermo, assunzioni dal Fondo Emergenziale di settore di lavoratori rivenienti dal Gruppo Delta per Milano e Roma, ed eventualmente nuova occupazione.

## **Customer Recovery**

Gli orari attuali vedono la gran parte del personale effettuare l'orario 9.00/17.30, dal lunedì al venerdì, oltre ad un turno che va dalle ore 12.48 alle ore 20.00, sempre dal lunedì al venerdì.

L'azienda prevede di allestire un turno con orario 13.48/21.00, coperto da neo assunti, più eventuali volontari.

Per il sabato l'azienda intende estendere l'attuale orario, che va dalle 9.00 alle 16.12, fino alle 18.30. Al momento non è stata definita la modalità, che ci verrà comunicata in seguito. Le attività nella fascia serale e al sabato sono al momento svolte solo a Milano. A Roma non è presente il servizio di fonia, mentre a Palermo è presente, ma solo in orario "normale".

Roma e Palermo potrebbero essere coinvolte nelle estensioni di orario utilizzando le assunzioni di lavoratrici/tori provenienti da Se.Te.Si (Palermo) e i rientri di colleghi ex Delta2 (su Roma e Palermo), così come già definito per il Contact Center.

I lavoratori con contratto di somministrazione (oltre 100, quasi tutti su Milano, con più di due anni di anzianità, e valutati positivamente nella maggior parte dei casi), presenti o al momento non in servizio per raggiunto limite di rinnovi o durata, saranno assunti tempo per tempo alle relative scadenze, a seguito dell'accordo, con contratto di apprendistato o a tempo indeterminato, in base all'età.

Come ovvio e come già specificato nel protocollo del 18 ottobre, a tutte le tipologie di orario citate si applicano le previsioni e le indennità previste dal CCNL vigente.

**A seguito di questo incontro e in applicazione dell'accordo 18/10, verranno stabilizzati lavoratori che da tempo lavorano nel gruppo con contratto di somministrazione, si procederà all'assunzione a Palermo del personale ex Se.Te.Si (società partecipata dal gruppo e fallita), avranno possibilità di rientro sulle piazze di Roma e Palermo diversi colleghi/e ex Delta2, che da tempo soffrono condizioni di forte disagio personale, e si procederà all'assunzione di lavoratori del gruppo ex Delta, oggi nel Fondo Emergenziale, sulle piazze di Roma e Milano.**

**Per quanto riguarda i lavoratori ex Delta, precisiamo che sono iniziati anche i colloqui per assunzioni in Campania, che in questo caso sarebbero destinate alla rete. Non sono escluse per il futuro ulteriori assunzioni in altre regioni.**

Ricordiamo, inoltre, che dal mese di gennaio si darà corso, sempre in base al protocollo 18/10/2010, ad **ulteriori assunzioni da destinare alle agenzie.** Abbiamo sollecitato l'azienda a **procedere in tempi brevissimi in tal senso, poiché la già pesante carenza di organico, sommata alle notevolissime disfunzioni organizzative collegate alla ristrutturazione e alle uscite che si realizzeranno l'1/1/2011, determineranno in moltissime filiali situazioni insostenibili, sia per quanto riguarda la tenuta organizzativa che la salute psico-fisica dei colleghi.**

## **NUOVO SISTEMA DI VALUTAZIONE**

Nel corso dell'incontro del 2 dicembre, l'Azienda ha poi illustrato **il nuovo sistema di valutazione delle prestazioni in vigore a partire dall'anno prossimo per l'intero Gruppo.** La valutazione relativa al 2010, che sarà consegnata nel 2011, avverrà secondo il sistema e le caratteristiche attualmente in vigore.

L'obiettivo dichiarato è quello di creare "un ambiente di lavoro basato su criteri di equità e trasparenza", in linea con il "modello delle competenze, la mission, i valori e la strategia generale del Gruppo". Per

l'Azienda il nuovo sistema rappresenta un approccio integrato tra risultati attesi, come dovrebbero essere raggiunti e il percorso di sviluppo professionale.

Il processo prevede un rapporto costante tra il responsabile (valutatore) e il lavoratore. Ecco le fasi attraverso cui si sviluppa, così come sono state presentate dall'azienda:

#### **Assegnazione degli obiettivi** (a partire da febbraio 2011)

Il responsabile può assegnare a ciascun collaboratore da uno a sette obiettivi, gli illustra il modello delle competenze di UniCredit e lo informa che la sua valutazione verterà sulle competenze specifiche richieste per il suo ruolo.

Nel caso in cui il lavoratore sia destinatario della scheda incentivante, il Responsabile non dovrà assegnare ulteriori obiettivi, ma saranno validi quelli contenuti nella scheda.

#### **Autovalutazione**

Il valutato prende visione di quanto sopra e formula osservazioni e proposte in merito a obiettivi, competenze, necessità formative e aspirazioni di carriera.

#### **Valutazione**

E' effettuata sulle seguenti aree: obiettivi, competenze (indicando aree di forza e di miglioramento). Il Responsabile assegna il giudizio di sintesi (previsto dal vigente Contratto Nazionale), prende visione delle aspirazioni di carriera e delle ipotesi di sviluppo, anche in termini di offerta formativa, indica il livello di potenziale copertura di posizioni verticali e orizzontali.

La nuova scala di denominazione dei giudizi di sintesi sarà la seguente:

requisiti di prestazione non raggiunti

requisiti di prestazione quasi raggiunti

requisiti di prestazione raggiunti

requisiti di prestazione superati

requisiti di prestazione ampiamente superati.

Il giudizio di sintesi: "Requisiti di prestazione non raggiunti" non dà diritto al riconoscimento del Premio Aziendale. **Mentre il giudizio "Requisiti di prestazione quasi raggiunti" dà accesso alla valutazione aziendale sull'assegnazione, per prassi aziendale, del trattamento economico del 4° livello della Quarta area per i dipendenti nel 3° livello da 10 anni.**

Come OO.SS. abbiamo sottolineato:

- ◆ l'importanza di un rapporto e un **colloquio continuo tra valutato e valutatore** e la possibilità, per quest'ultimo, di **formulare proprie valutazioni**, anche in merito al giudizio di sintesi;
- ◆ la necessità di **formazione rivolta ai valutatori** per illustrare il nuovo modello;
- ◆ l'esigenza di un **"certificato" attestante la partecipazione a momenti formativi** che accompagni l'intera vita lavorativa;
- ◆ l'esigenza che l'applicazione del nuovo sistema **non** si traduca, come nel passato, in un **abbassamento generalizzato del giudizio** di sintesi, cosa sulla quale saremo particolarmente attenti;
- ◆ la necessità che **il giudizio di sintesi – anche a partire dalla terminologia utilizzata - non sia in alcun modo collegato agli obiettivi quantitativi contenuti nella scheda del Sistema Incentivante** (che, come noto, **non abbiamo mai condiviso**), ma si basi esclusivamente sul bilancio delle competenze.

L'Azienda ha recepito le nostre osservazioni. Verificheremo comunque nei fatti le modalità applicativa del nuovo sistema, con particolare attenzione alle criticità da noi evidenziate.

Milano, 16 dicembre 2010

Le Segreterie di Gruppo