



RR.SS.AA. unitarie delle aziende di UniCredit Group di Verona e provincia

Verona, 15 dicembre 2010

L'AVVIO DELLA RIORGANIZZAZIONE DI "ONE4C" HA AGGRAVATO LA GIA' DIFFICILE SITUAZIONE LAVORATIVA!

Dal 18 novembre al 10 dicembre 2010 si sono svolte sul territorio veronese una serie di assemblee per illustrare e discutere in categoria le Intese 18.10.2010 relative alla procedura contrattuale sulle ricadute del Piano di riorganizzazione "One4C" e ad altri aspetti.

Vi hanno partecipato 697 Lavoratori e Lavoratrici, pari ad un terzo della popolazione bancaria del Gruppo presente fra Verona e provincia (*non sono state convocate assemblee per i Colleghe/e di U.R.E., U.Audit, U.C.M.B. e U.Leasing*).

Nella tabella seguente, riportiamo un riepilogo delle stesse:

| Territori/Aggregazioni | Assemblee | Partecipanti |
|---|------------------|---------------------|
| Assemblee in Verona città (<i>comprese quelle in UCBP e UGIS</i>) | 5 | 337 |
| Assemblee in provincia di Verona (<i>solo del "bancone"</i>) | 15 | 360 |
| Totale territorio veronese | 20 | 697 |

La scelta di effettuare 9 assemblee specifiche per le Colleghe/i a part-time della rete, unitamente alla possibilità di convocare in assemblea anche il personale di sportello delle unità produttive da 3 a 7 addetti, ci ha permesso di far partecipare Lavoratori e Lavoratrici altrimenti esclusi.

In effetti, la presenza quantitativa e qualitativa (*numero intervenuti, livello di discussione, ecc.*) del Personale è stata mediamente più elevata nelle assemblee svolte in provincia rispetto a quelle cittadine, a conferma che laddove le riunioni sono più decentrate ed articolate, maggiore è l'adesione ed il coinvolgimento della gente.

In relazione al dibattito sviluppatosi, i temi maggiormente toccati sono stati quelli inerenti a:

- le problematiche e difficoltà presenti sui posti di lavoro innescate e/o peggiorate dall'avvio della riorganizzazione "One4C". In modo particolare, nelle assemblee i Colleghe/e ci hanno segnalato l'assenza di referenti nelle strutture di Direzione Esecutiva, l'emanazione a getto continuo di circolari enciclopediche, di difficile lettura e di dubbia interpretazione. In tale difficile contesto è inaccettabile che tutte le responsabilità vadano a ricadere sulle Lavoratrici e sui Lavoratori;
- le carenze di organico che caratterizzano numerose realtà, rispetto cui occorre che l'Azienda sia in grado di dare risposta prima della fuoriuscita degli eventuali esodi incentivati. Tale situazione comporta, in alcuni casi, addirittura l'impossibilità di aprire le filiali e, comunque, costringe troppi Colleghe/e a farsi letteralmente "in quattro" per tamponare tutti i vuoti di personale. Questo stato di cose è ben conosciuto dalla Direzione, che fa affidamento proprio sul "senso di responsabilità" dei Lavoratori/trici, ma è chiaro che «così non si può andare avanti»;

- le troppe insufficienze gestionali, organizzative e procedurali che portano a continui blocchi dell'operatività dei terminali, all'impossibilità di svolgere i corsi di formazione obbligatoria, di programmare le ferie, di effettuare i riposi compensativi, di utilizzare i permessi per visite mediche o per necessità familiari. Vogliamo anche sottolineare che in questi giorni nonostante la situazione sia "conclamata", i gestori del Personale insistono a pressare i Colleghi/ghe perché svolgano la formazione obbligatoria in assenza dei requisiti minimi per un corretto apprendimento (*postazioni protette e tempo materiale per poter svolgere i corsi*);
- le esagerate pressioni commerciali che vengono praticate nei confronti delle Colleague/i, con atteggiamenti vessatori, continue e ripetute telefonate e riunioni in cui si insiste nel chiedere risultati, nonostante la difficile situazione dell'economia italiana e veronese e le continue difficoltà dei mercati finanziari;
- l'aumento delle contestazioni disciplinari a carico dei Lavoratori/trici, che sono costretti ad operare "fuori normativa" per garantire il funzionamento della banca, ma vengono regolarmente «puniti» a seguito di visite ispettive od interventi esterni (*Autorità Giudiziaria, Guardia di Finanza, ecc.*). Anche in questo caso la situazione è nota al "Management", che però preferisce scaricare su Colleghi/e le responsabilità ed i rischi penali e giudiziari.

Abbiamo anche avuto modo di relazionare ai Lavoratori e alle Lavoratrici dell'incontro di presentazione e primo confronto sulle problematiche scaturenti dalla riorganizzazione, svoltosi il 22.11.2010 a Verona fra i Coordinatori territoriali delle OO.SS. della Direzione Triveneto Occidentale ed il Responsabile H.R. Business Partner della Direzione di Network "F. & SME" Triveneto Ovest, sig. Fabio Lanza, supportato dal Responsabile Nord-est delle Relazioni Industriali, sig. Andrea Ceglie.

In tale occasione, abbiamo formalizzato ai nostri interlocutori la lettera di manleva, il cui testo riportiamo sul retro del volantino.

**Fabi Fiba/Cisl Fisac/Cgil Silcea Ugl Uilca
Segreterie delle S.A.S. di UniCredit Group - VR**

Uscite di Personale "incentivato" a Verona e provincia sulla base del Piano di «esodi volontari» del 18.10.2010

| Aziende | all'1.01.2011 | Ulteriori 2011 | Anno 2012 | Anno 2013 | Tot. 2011-2013 | 2014 / 2015 | Totale |
|---------------|---------------|----------------|-----------|-----------|----------------|-------------|------------|
| UniCredit | 23 | 11 | 25 | 14 | 73 | 7 | 80 |
| UCBP | 5 | 2 | 1 | 1 | 9 | 1 | 10 |
| UGIS | 1 | 1 | 3 | 0 | 5 | 1 | 6 |
| U.Audit | 4 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 5 |
| URE | 1 | 0 | 2 | 1 | 4 | 0 | 4 |
| UCMB | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Totali | 34 | 14 | 21 | 18 | 97 | 9 | 106 |

ALLEGATO: Lettera di manleva

RIPORTIAMO IL TESTO DELLA LETTERA DI MANLEVA DEL 22.11.2010:



RR.SS.AA. unitarie e Segreterie di Coordinamento Territoriali del Triveneto Occidentale di UniCredit

Spettabile
UNICREDIT S.p.A.
Al Referente Relazioni Industriali di Territorio Nord-Est
Al Responsabile HR Dir. Network "F & SME" Triveneto Ovest
Agli/alle HRBP "F & SME" competenti per Area
Alla HR "CIB" Triveneto Occidentale
All'HR "PB" Nord-Est
LORO SEDI

Verona, 22 novembre 2010

Oggetto: *problematiche legate all'avvio di "One4C" e lettera di manleva.*

Con la presente sottolineiamo come la fase di avvio del progetto "One4C - Insieme per i Clienti" sconti numerose criticità - non solo della rete - comportando per molti Colleghi e Colleghe situazioni lavorative di grave disagio e di forte stress, dovute alle innumerevoli problematiche e difficoltà di vario tipo cui incorrono nel quotidiano operare e che potrebbero alla lunga esporli a potenziali rischi di varia natura.

Il perdurare di tale situazione, oltre a rendere viepiù insostenibile il clima interno, con conseguenze negative anche in termini di impegno motivazionale del Personale, rischia di peggiorare oltre modo anche il «sentiment» della clientela, che comincia a percepire in maniera evidente problemi e difficoltà legati alla complessità della fase in atto.

E dire che il baricentro della riorganizzazione del Gruppo era proprio quello di recuperare un forte rapporto con la clientela e migliorare il legame con i territori della penisola, in particolare nelle zone, come la nostra, di tradizionale presenza ed operatività, dove - a partire da qualche anno - v'è stato un loro crescente affievolimento, nonché un'effettiva perdita di quote di mercato...

Proseguendo l'attuale scenario (*con evidenti carenze dal punto di vista gestionale, organizzativo e procedurale, con una considerevole mole di incombenze urgenti rispetto alle quali non v'è, spesso, chiarezza su responsabilità, tutele e garanzie, con non poche realtà in cui il Personale è da tempo insufficiente, sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo*), lasciamo a voi pensare - ancorché persista negli addetti un forte senso di responsabilità nel farsi carico oltre misura dell'emergenza della fase - che tipo "customer satisfaction" ne possa conseguire rispetto alla clientela, già così messa alla prova nel livello di servizio.

Alla luce di quanto brevemente evidenziato e considerato, nel chiedere solleciti ed opportuni interventi atti a portare la situazione ad un giusto equilibrio, con la presente riteniamo sollevati da ogni responsabilità disciplinare e patrimoniale i Lavoratori e le Lavoratrici che stanno operando in un contesto aziendale di tale tipo e, V'invitiamo, pertanto, ad astenervi dall'assumere provvedimenti a carico dei Colleghi/Colleghe per eventuali errori o deficienze che dovessero verificarsi fino a quando il quadro di tale fase di avvio del "bancone" non sia stato completamente normalizzato.

Distinti saluti.

**Le Segreterie di Coordinamento Territoriali competenti
Le Segreterie delle RR.SS.AA. unitarie competenti**