



INCONTRO RSA MILANO CON DIREZIONE DI NETWORK LOMBARDIA

L' 8 febbraio si è svolto il secondo confronto tra le scriventi RSA di Milano e l'Azienda rappresentata dai sigg. Gargiulo e Caldera (della Direzione Esecutiva Lombardia), dai 4 HR F&SME di Milano (De Crescenzo, Di Prossimo, Di Serio, Manelli) dalla signora. Buratto (HR CIB) e dai signori. Stuto (HR PRIVATE) e Bastoni (HR HHF già Ucifin).

Come OO.SS. abbiamo apprezzato la presenza degli HR delle diverse Divisioni, da noi richiesta e certamente necessaria per affrontare efficacemente le problematiche specifiche.

L'incontro si è sviluppato affrontando i problemi di ogni Divisione, pur nella convinzione che alcuni argomenti, i più importanti (formazione, organici, pressioni commerciali) sono certamente trasversali tra le Divisioni.

Formazione

L'Azienda ha condiviso la nostra affermazione circa la centralità della Formazione, sia per la sua valenza in termini di crescita professionale sia per un miglior collocamento dei colleghi nell'Organizzazione del lavoro. Richiediamo pertanto che ogni variazione di mansione risulti accompagnata da un adeguato periodo di formazione, da svolgersi preferibilmente in aula, considerate le criticità sia dell'affiancamento che della metodologia ON LINE, in particolare per quanto riguarda i corsi antiriciclaggio. Questa necessità è stata condivisa anche per quanto riguarda le posizioni di cassa.

Abbiamo appreso con favore la ripresa dei corsi ISVAP, auspicando nel contempo l'estensione dell'intervento formativo a tutti coloro che si trovano a svolgere attività di vendita di prodotti assicurativi. In tale contesto chiediamo anche che venga regolarizzata la posizione dei lavoratori che dovranno svolgere attività di vendita al di fuori dei locali della banca con l'iscrizione alla sez. E del REGISTRO UNICO degli INTERMEDIARI FINANZIARI, onde evitare ai colleghi stessi conseguenze di carattere amministrativo, civile e penale.

Abbiamo raccomandato infine all'azienda di approntare un percorso formativo trasparente ed esigibile per ogni figura di rete.

Inquadramenti

Su nostra sollecitazione l'Azienda si è dichiarata disponibile alla verifica dei livelli inquadramentali dei colleghi, dichiarando comunque che le previsioni degli accordi sono state tutte rispettate anche se alcune con un ritardo di carattere meramente amministrativo(v. accordo di armonizzazione ex-Capitalia).

Circa la nostra richiesta di formalizzare i cambiamenti di ruolo con la consegna di una lettera, il sig. Gargiulo ha affermato che tale eventualità non è una prassi del Gruppo; abbiamo chiesto pertanto di approntare un metodo di comunicazione che renda trasparente al collega tale passaggio.

Family e Sme

Permangono problemi irrisolti negli anni e rimasti gli stessi malgrado le riorganizzazioni che si sono susseguite.

ORGANICI: ESODI E ASSUNZIONI

Le uscite per esodi nel fondo esuberi e per pensionamenti al 1° gennaio 2011 a Milano sono così ripartite:

MI - EST 9 MI - CENTRO 12 MI - OVEST 10 MI - SUD 6

Le assunzioni sono state assegnate:

MI –EST 2 MI –OVEST 1 MI – SUD 2

Abbiamo sollecitato l'Azienda ad accogliere le domande di trasferimento, da tutte le società del gruppo, verso la rete al fine di diminuire il saldo negativo.

ATM

Il problema dello scarico e carico degli Atm evoluti, presente dall'immissione nelle agenzie di queste apparecchiature e mai risolto, sarà a breve oggetto di un incontro a livello centrale, dove si ricercheranno soluzioni condivise per evitare che le lavoratrici e i lavoratori siano costretti a lavorare durante l'intervallo o a effettuare sempre lavoro straordinario, o ancor peggio a non osservare le norme di sicurezza, esponendosi a rischi personali.

PRESSIONI COMMERCIALI

Abbiamo richiamato il rispetto dell'accordo del 2009, che a sua volta si riferisce a quello stipulato fra OOSS e Azienda nel 2004, che conferma l'uso dei canali informatici per la rilevazione delle vendite, vieta la diffusione di statistiche comparative, richiama il rispetto del cliente e quindi la vendita dei prodotti più adatti e non di "un singolo prodotto".

L' Azienda ci ha confermato che pur ponendo la massima attenzione alle vendite e ai bisogni del cliente, condivide appieno i contenuti dell'accordo e stigmatizza comportamenti diversi; poiché la situazione non è uguale nelle varie direzioni commerciali, la segnalazione di improprie iniziative di pressione alla vendita attiverà l'immediato intervento dell'Azienda affinché queste vengano ricondotte a quanto espresso nell'accordo.

FUNGIBILITA'

A seguito della richiesta fatta dall'azienda agli **AFP** di sostituire quando occorre l'**ASC**, abbiamo chiesto che per le colleghe/i che non hanno mai svolto l'attività di cassa o che non effettuano tali mansioni da molto tempo, venga previsto un corso in aula; per tutti gli altri che comunque non svolgono mansioni di ASC da parecchio tempo, venga effettuato un affiancamento in un'agenzia con almeno due casse.

Inoltre, in caso di sostituzioni in agenzie diverse da quella assegnata come sede di lavoro, la stessa dovrebbe di norma riguardare l'intera giornata.

CSC

Si tratta di una nuova figura, denominata **coordinatore servizi commerciali**; è l'RSC del futuro, serve per recuperare l'effettivo coordinamento dei mass-market, e curerà la parte commerciale dell'agenzia. Per l'inquadramento di questo ruolo attiveremo la norma aperta, prevista per le figure che si individuano durante la validità dei CIA, al fine di definirne le mansioni e le responsabilità.

CASH-LIGHT

Per le agenzie cash-light con cassiere part-time, l'azienda esaminerà la possibilità di adottare l'orario di apertura della cassa fino alle 12,45, così come avviene nel Triveneto, per agevolare la chiusura e lo svuotamento dell'ATM.

ACS

Con il CIA del 2007 è scomparsa la figura del cassiere collettore, ma rimangono le incertezze su chi e come debba svolgere le varie funzioni nelle agenzie dove sono presenti due o più casse. Abbiamo perciò chiesto che venga al più presto diramata la normativa predisposta dall'Azienda a tale scopo.

SICUREZZA

L'argomento sicurezza nella sua globalità verrà trattato a livello centrale. Nelle Direzioni di Network verranno effettuati incontri relativamente agli eventi criminosi e al rischio rapine.

C.I.B e SME's

Se le maggior parte delle problematiche suesposte rappresentano questioni irrisolte nell'ex Banca Retail, l'operazioni ONE4C ha determinato molteplici ricadute sulle strutture dell'ex Banca Corporate a seguito della sua scissione su due Divisioni: CIB (Filiali Corporate e strutture di Direzione) e SME's (Centri Imprese ed EFO).

Qui di seguito in dettaglio le problematiche evidenziate:

ORGANICI:

A seguito della citata suddivisione delle filiali ex Uccb, i nuovi centri imprese appartenenti allo SME registrano un rapporto gestori/assistenti di 2 a 1.

L'Azienda ha affermato che questa proporzione è già un risultato molto buono mentre certamente è necessario lavorare sui portafogli e sulla organizzazione del lavoro per eliminare i problemi che emergono tra i colleghi in Rete.

Abbiamo ribadito come l'operatività della clientela "ex corporate" sia assai differente da quella "small" e quindi il numero degli assistenti deve essere adeguato: unicamente così i gestori possono essere liberati dalle incombenze amministrative, permettendo loro di concentrarsi sull'attività commerciale e sul rapporto con la clientela.

Altre strutture CIB presentano problemi di organico:

- a) Filiale Public Sector: l'accentramento su tale struttura delle attività di back office delle consociate Unicredit (attività prima svolta da altre società del Gruppo) sta impedendo di fatto l'attività commerciale; l'Azienda sta valutando se modificare la nuova operatività od aumentare gli organici.
- b) Credit Analyst: l'Azienda ha convenuto sia necessario l'inserimento di 2 persone: è in corso la selezione.
- c) Filiale Operativa: l'organico risulta insufficiente per gli esistenti carichi di lavoro (ed in particolare per le attività connesse agli anticipi fatture); l'Azienda ha già previsto un incontro con Organizzazione per fare il punto della situazione e decidere se intervenire sulle modifiche dell'operatività ovvero sugli organici.

EFO:

La struttura di back office dello SME verrà chiusa, a Milano come in tutta Italia, per una scelta organizzativa aziendale.

I colleghi e colleghe di Bodio/Trezzano S.N. che lo vorranno, saranno distribuiti in Rete, nel rispetto delle loro necessità professionali e personali.

In viale Bodio, sede dell'EFO più numeroso, resterà un nucleo di colleghi a supporto della Rete.

ALTRE PROBLEMATICHE:

1. **Rallentamento delle procedure informatiche:** già prima della partenza di ONE4C abbiamo assistito a questo fenomeno che in molti casi sfocia nel blocco del PC e quindi nella perdita del lavoro svolto fino a quel momento: **chiediamo una verifica ed un aggiornamento dell'hardware in tutte le strutture.**
2. **Mole abnorme di normative e messaggi in bacheca dopo ONE4C:** le lavoratrici ed i lavoratori non riescono ad aggiornarsi; **abbiamo chiesto che gli interlocutori si facciano**

- promotori di una differente classificazione della normativa, nonché di una canalizzazione per ruolo dei messaggi, affinché non venga vanificato lo scopo di tutta l’informativa.**
3. **Acquisto dei bolli con addebito dei conti dei dipendenti nelle Filiali CIB:** in risposta della denuncia delle OOSS di una modalità “irrituale” fatta nel precedente incontro, l’Azienda ci ha comunicato che l’acquisto dei bolli sarà effettuato dalla Filiale Operativa, che poi provvederà a distribuirli alle varie strutture.
 4. **Facoltà deliberative:** L’Azienda ha confermato che è in corso, da parte dei Direttori Commerciali, una valutazione per assegnare facoltà deliberative ai gestori F&SME che attualmente non le hanno (in particolare a tutto il perimetro ex Capitalia che ne era da sempre sprovvisto): **le OO.SS. hanno manifestato l’auspicio che i criteri di tale processo siano rispettosi di un principio di trasparenza.**
Abbiamo inoltre fatto presente l’ “anomalia” rappresentata da alcuni gestori F&SME senza facoltà deliberative, i quali sono però anche privi del “profilo autorizzativo” minimo necessario per gestire il proprio portafoglio. **Tale preclusione grava sull’ attività degli altri gestori della struttura, determina ritardi nell’operatività della clientela ed infine, cosa in assoluto più grave, svilisce il contenuto professionale del ruolo di gestore:** l’Azienda si è impegnata a verificare la situazione.
 5. **Nuova procura sui poteri di firma:** colleghi e colleghe hanno denunciato una difficoltà applicativa e soprattutto interpretativa (persino da parte dei notai) di tale procura: **abbiamo pertanto chiesto agli interlocutori di farsi promotori presso le strutture competenti perché venga emanata una circolare interpretativa definitiva che da un lato agevoli l’operatività e dall’altro sollevi i colleghi da qualsiasi dubbio sulle facoltà e quindi sulle responsabilità in capo a ciascuno.**

LOGISTICA:

Dopo la sistemazione delle strutture di Milano Rembrandt e di Milano Ticinese (con chiusura di Milano Mecenate), è in corso un’analisi delle altre situazioni, in particolare per quelle dove persiste la compresenza all’interno degli stessi locali dei centri CIB e dei Centri imprese; per le strutture in via S.Prospiero si è in attesa del trasloco della struttura R.E presente negli stessi locali, mentre per la Filiale Europa si aspetta l’autorizzazione della spesa per effettuare i lavori di divisione dei locali.

Infine l’unificazione del centro imprese Loreto su Segrate è previsto per fine aprile.

Abbiamo chiesto che venga ripristinata la prassi dell’informativa preventiva alle OO.SS. degli spostamenti delle singole strutture.

Abbiamo anche evidenziato la difficoltà dei gestori/specialisti ad ottenere l’autorizzazione all’uso dell’auto personale (laddove non disponibile quella aziendale) per recarsi presso la clientela.

CENTRO ESTERO MERCI:

abbiamo chiesto la sostituzione delle 7 persone uscite (per esodo o spostamento) dal Cem di Milano: l’Azienda ci ha informato che è in corso un approfondimento sull’attività svolta dai Cem in generale, anche in considerazione di un ipotetico spostamento delle attività di secondo livello sulla Rete. **Come OO.SS. abbiamo ribadito che tale valutazione deve necessariamente tenere conto:**

- **delle ricadute, sia dal punto di vista della mobilità territoriale che professionale, sui colleghi/e del Cem;**
- **delle ricadute in termini di carichi di lavoro e di formazione professionale delle colleghe e dei colleghi delle Filiali e dei Centri Imprese.**

Private

Abbiamo evidenziato il problema della “deprofessionalizzazione” che, a seguito degli aspetti organizzativi delineatisi dopo ONE4C, ha coinvolto molti colleghi (ad esempio stabile di Via Turati).

A tal proposito il referente HRBP ha dato la propria disponibilità a contattare i colleghi, con incontri personali, al fine di esaminare le singole posizioni.

Occorre inoltre procedere ad una rivisitazione di tutti gli stabili di Milano, per poter procedere agli aggiornamenti dei vari elenchi "Servizi di Soccorso Esterni ed Interni", a seguito dei molti avvicendamenti avvenuti tra i colleghi.

Call-Center

Abbiamo rappresentato le problematiche che da tempo sono presenti al call center:

- diversi colleghi hanno superato i **5 anni di permanenza** e non viene loro offerta alcuna possibilità di andare in altre strutture per svolgere mansioni diverse, utilizzando la professionalità acquisita. Il problema può essere risolto solo facendo **nuove assunzioni**, in quanto gli organici del call-center sono risicati anche per l'attuale struttura
Tale soluzione è stata condivisa dall'Azienda che ha prospettato nuove assunzioni già nel primo trimestre dell'anno, prevedendo quindi di iniziare il **turn over nel 2° semestre dopo l'opportuno addestramento delle nuove risorse**.
In conseguenza di questo L'Azienda ha dichiarato la sua difficoltà a rispondere al job market delle altre società e quindi i 3 mesi previsti per l'attuazione delle richieste di trasferimento potranno non essere rispettati.
- abbiamo chiesto tempistiche e modalità dell'**omogeneizzazione** tra i lavori dei tre call-center (Milano, Roma e Palermo) preannunciata dall'Azienda: al momento è in corso solo l'omogeneizzazione tra Milano e Roma, mentre Palermo mantiene per ora caratteristiche proprie
- abbiamo segnalato che il turno del mattino inizia alle ore 8, così come l'orario di lavoro; è evidente che è impossibile per **i colleghi essere già pronti in cuffia a rispondere ai clienti alle ore 8**, come richiesto dai capi servizio. A questo proposito sarà interpellato il sig. Boella, HR della Banca Multicanale, per risolvere il problema o anticipando l'orario di lavoro o posticipando l'ora di risposta in cuffia ai clienti.
- Abbiamo chiesto di dotare i colleghi di **cuffie bluetooth** che permetterebbero una maggiore libertà di movimento e quindi anche una migliore postura. La nostra proposta sarà sottoposta al Sig. Boella per un eventuale progetto.

Consumer Finance

Le scriventi OO.SS. hanno rappresentato al responsabile HR Consumer Finance, Mario Bastoni, la **preoccupazione** di tutti i lavoratori emersa a seguito dell'annuncio, alla Vigilia di Natale, del responsabile della Business Unit, Raffaele Cicala, dell'uscita dell'attività dei Mutui dalla Divisione. Abbiamo chiesto, alla luce del suddetto annuncio, quale sarà il **destino delle attività e dei lavoratori di Via Tortona**, e abbiamo manifestato la necessità di non disperdere, in caso di ricollocazione dei colleghi, le esperienze e la professionalità da ciascuno acquisite. Abbiamo inoltre chiesto di tenere conto delle richieste di trasferimento in essere non ancora evase, e delle preferenze professionali eventualmente espresse, qualora compatibili con le esigenze aziendali. Il responsabile HR Consumer Finance ha ribadito che comunque per i colleghi, dalla Vigilia di Natale ad oggi, non è cambiato nulla, in quanto continuano a svolgere la propria attività nello stesso posto e che l'argomento deve/può essere trattato solo a livello centrale !!!!

In merito ad alcune richieste, avanzate più volte in passato (correvano l'anno 2009...), ancora una volta l'Azienda non ha fornito le relative risposte e più precisamente:

SALA RISTORO (area break):

L'Azienda aveva rinviato il problema ad ulteriore verifica degli spazi dopo il trasferimento dei lavoratori da Viale Fulvio Testi a Via Tortona. Il trasferimento, con notevole ritardo rispetto al tempo inizialmente prefissato (marzo 2010) si è concluso il 23 dicembre 2010. Abbiamo quindi chiesto all'HR di rispettare quanto concordato a fine 2009. La risposta ancora una volta è stata: "dobbiamo verificare".

SPORTELLO-CASSA UCB:

L'Azienda aveva dato la sua disponibilità a monitorare, per un mese e mezzo circa, la quantità di flussi di lavoro canalizzati sull'attuale bancomat presente (peraltro spesso scarico o fuori servizio), al fine di persuadersi della reale necessità, espressa dalle presenti OO.SS. di installare un'altra apparecchiatura. Di mesi ne sono passati tanti e l'esito di tale monitoraggio non è mai stato comunicato; ci sembrerà altresì evidente che un bancomat che funziona a singhiozzo non potrà mai dimostrare di essere molto utilizzato!!!

Il Sig. Bastoni comunica di non aver notato personalmente malfunzionamenti dell'attuale ATM, e che : "l'Azienda è sempre stata disponibilissima, ma è necessario che i flussi giustificino l'installazione di un altro ATM".

Le risposte evasive dell'HR di Consumer Finance ci sono sembrate distanti dalle politiche aziendali attuali secondo cui l'anno 2011 dovrà essere l'anno del welfare e del benessere in azienda, nonché della conciliazione tempi di vita e di lavoro nel gruppo. Nell'incontro specifico per HHF, richiesto dalle OO.SS., valuteremo se anche in quella Divisione dell'Azienda è presente una reale volontà di misurarsi con quanto oggi, e in futuro, Unicredit Spa enuncia e persegue per il miglioramento delle condizioni di lavoro e del clima aziendale.

La riunione è terminata con l'impegno aziendale a programmare una serie di incontri. Come OO.SS abbiamo apprezzato la disponibilità aziendale ad un confronto franco e concreto, che ha spaziato anche in materie che una controparte malaccorta avrebbe rimandato ad altro tavolo: attendiamo a breve le soluzioni dei problemi esposti.

Le Segreterie Rsa di Milano
UniCredit SpA