



## **Direzione Network Lombardia: rimandata a settembre...**

Il giorno 14 del corrente mese le Rappresentanze Sindacali di UniCredit SpA di Milano si sono incontrate con il sig. Mario Gargiulo HR Direzione Network Lombardia e gli HR competenti per territorio. Si tratta del primo incontro a distanza di 6 mesi da quello precedente, un periodo decisamente troppo lungo in considerazione del momento complesso e delle serie problematiche che quotidianamente si devono affrontare. La rilevanza dei temi sindacali trattati richiede un'interlocuzione più frequente, pertanto tal esigenza è stata rappresentata al sig. Gargiulo, come primo atto dell'incontro. Sono stati quindi fissati i prossimi due appuntamenti: un primo nel mese di settembre dedicato alle problematiche della Lombardia e un altro ad ottobre specifico per Milano.

L'incontro ha avuto inizio con una dichiarazione aziendale sull'andamento della Direzione Network Lombardia. Gli obiettivi prefissati del primo semestre sono stati raggiunti

### **ARGOMENTI**

#### **Pressioni commerciali**

Abbiamo fatto rilevare con forza che, nonostante gli accordi, le molteplici segnalazioni e le ripetute raccomandazioni, il problema continua a riproporsi nei toni, nella frequenza, nei contenuti e nelle modalità più volte stigmatizzate. A supporto delle argomentazioni addotte, abbiamo esposto ai nostri interlocutori casi concreti e d'indubbia gravità. Il sig. Gargiulo ha assicurato che sottoporrà il problema al Responsabile della Direzione di Network e ai Direttori Commerciali. A nostra specifica richiesta, l'Azienda ha confermato che, le eventuali statistiche comparative in circolazione, sono predisposte al solo fine di monitorare i risultati tempo per tempo raggiunti e che, nelle intenzioni aziendali, tali rilevazioni devono pervenire, come ultimo destinatario, al Direttore di Distretto e al Direttore di Area Commerciale. Abbiamo invece dimostrato che, nella realtà, ciò non avviene laddove le statistiche comparative arrivano fino all'ultimo operatore; con palese violazione di ogni forma di privacy !!

## Organici

Abbiamo rappresentato la drammaticità della situazione. La cronica mancanza di personale nelle agenzie è aggravata, come ogni anno, dal periodo delle ferie. Le soluzioni sin qui adottate sono di carattere emergenziale e dimostrano in maniera oggettiva che gli organici della rete sono obiettivamente inferiori alle necessità. **Servirebbero invece interventi strutturali.** All'uopo abbiamo evidenziato lo scarso interscambio tra le persone delle diverse divisioni, **malgrado la banca sia ormai una sola.** Abbiamo anche posto l'accento sull'incongruenza del fenomeno di colleghi di uffici di Direzione che non vedono accolta la richiesta di trasferimento in Rete.

## Ferie

Quest'anno, come ogni anno, le colleghe e i colleghi sono stati invitati fermamente a pianificare tutti i giorni di ferie disponibili. Dopo aver ribadito che fruire dei periodi di riposo è un diritto fondamentale, abbiamo altresì ricordato, oltre a quanto consentito già per legge, la prassi esistente in UniCredito di tenere in sospenso 5 / 7 gg da utilizzarsi per le emergenze (le esigenze di bambini, anziani a carico ed imprevisti vari), che per loro natura, non possono essere programmate preventivamente.

L'Azienda ha condiviso la nostra tesi che è da considerarsi unico, il periodo che incomincia dalle ferie natalizie e termina con l'Epifania.

Secondo questo principio, sarà ora possibile scalare dal totale delle ferie di spettanza dell'anno in corso i giorni programmati dall'inizio del prossimo anno fino all'Epifania.

E' stato ribadito il concetto che una gestione "delle ferie" fatta utilizzando il buon senso, porterebbe sicuramente a migliori risultati

## Centro Estero Merci

Dalla nascita di UniCredit SpA, come OO.SS., lamentiamo la mancata informativa sullo stato e sul futuro dei centri estero. Inoltre, la mancata sostituzione delle uscite, alcuni report sulla rilevazione dei tempi di lavoro medi e degli arretrati, ci fanno supporre che sia allo studio una ristrutturazione del servizio. Il Sig. Gargiulo e la Sig.ra Paola Mongardini, CIB HR BP ITALY NETWORK, hanno riconfermato la centralità ed importanza dei CEM per le divisioni F & SME – CIB e la volontà aziendale di potenziare le strutture deficitarie in termini di organico. I piani di accompagnamento e d'incentivazione all'esodo hanno fatto mancare - e faranno mancare ancora - alla struttura persone di alta professionalità e d'esperienza; inoltre, anche in considerazione dell'età media delle persone che vi lavorano, riteniamo sia assolutamente necessario inserire e formare altro personale. L'Azienda sta pensando d'includere, nuovamente, la materia

dell'Estero Merci nei percorsi formativi standard.

### **Divisione C. I. B.**

Si sono portati all'attenzione dell'Azienda le difficoltà d'interazione tra le Filiali operative e i Centri Corporate, a causa della complessità dei processi. L'Azienda dichiara che è in corso una sperimentazione, di concerto con Organizzazione, su un modello che renda più snella ed efficace l'operatività. Per quanto riguarda il reparto Fideiussioni Italia, l'Azienda ha intenzione di implementare il Polo al fine di renderlo trasversale, allargandone l'operatività a tutta la Lombardia, anche a supporto della Divisione F&SME.

### **Consumer Finance**

Per quanto riguarda la riorganizzazione **già in atto** nella Divisione, abbiamo denunciato con forza **l'informativa assolutamente carente fornita alle OO.SS a livello centrale e la totale mancanza di aggiornamenti alle RSA locali.**

Abbiamo chiesto all'Azienda di **fare pressione su Capogruppo affinché un incontro di approfondimento su Consumer Finance venga fatto al più presto!**

In considerazione della disponibilità dimostrata dal Responsabile del Personale della Direzione di Network, abbiamo chiesto la destinazione e le mansioni che saranno affidate ai colleghi di Milano delle strutture di Mortgages i quali, per effetto della riorganizzazione, sono ora a diretto riporto della Divisione F&SME (un centinaio circa); l'Azienda pur smentendo le voci di un eventuale trasferimento da via Tortona, a partire da settembre, ci ha informati che le strutture c.d. di 'atterraggio' delle citate attività e dei colleghi/e che le svolgono, sono ancora da definire.

Abbiamo chiesto quali ricadute causerà, sui lavoratori, il cosiddetto progetto 'Black and White'. L'Azienda allo stato non ha potuto rispondere, in quanto l'argomento non è trattabile a livello della Rappresentanza Sindacale milanese, bensì è di competenza del Tavolo centrale.

'Black and White', per chi non conosce la realtà di Consumer Finance, è il progetto che ha lo scopo di diminuire il numero di richieste di credito che necessitano di una valutazione manuale del Credit Analyst.

Abbiamo infine reiterato le richieste avanzate nell'incontro dell' 8 febbraio u.s.: Bancomat e Saletta Ristoro. Se l'installazione di un nuovo sportello ATM può incidere sui costi aziendali e quindi non praticabile in vista della dismissione dello stabile di via Tortona da parte di Unicredit S.p.A., riteniamo che allestire una sala ristoro, con tavoli e sedie, sia una richiesta più che legittima, sia per il contenuto impatto a livello di costi che per la larga disponibilità di stanze ormai vuote. Anche questa volta la risposta, da parte del HR competente di Consumer Finance è sempre la stessa: "Dobbiamo verificare gli spazi". Non siamo più disponibili ad attendere oltre e attendiamo una risposta positiva entro breve.

## **RISPOSTE AZIENDALI AI QUESITI SOTTOPOSTI DALLE OO.SS. NEL PRECEDENTE INCONTRO**

### **Formazione**

Il 2011 ha evidenziato assenza di programmazione e pianificazione per quanto riguarda la formazione per l'inserimento in nuovi ruoli: i corsi hanno riguardato solo la figura del "Consulente Personal Banking". Per il prossimo anno è già stata organizzata una prima tranche di corsi d'inserimento in tutti i ruoli.

Per quanto riguarda il Gestore Piccole Imprese il percorso formativo avrà una durata di circa 30 giorni consistente in una prima fase di affiancamento presso uffici specialistici; successivamente, avrà luogo la partecipazione vera e propria al corso e per finire l'affiancamento ad un consulente senior.

**Postazioni formazione on line:** è previsto un progetto per l'installazione nelle sedi dei Distretti.

**Call Center – Fulvio Testi:** si è ottenuto un incontro sulle specifiche problematiche che si terrà appena possibile

L' **Operatore Unico**, nuova figura professionale, che dovrebbe accentrare le competenze di Cassiere e di Addetto Famiglie e Privati, sarà avviata in una prima fase presso le seguenti Agenzie:

- Milano Abruzzi
- Milano Anzani
- Milano Fusina
- Milano Marche
- Milano Pitteri
- Milano Principessa Clotilde
- Milano Risorgimento
- Pioltello Limito
- Paderno Dugnano Reali

Relativamente alla sicurezza, abbiamo manifestato forte perplessità circa le nuove postazioni di lavoro. L'azienda ha confermato che il progetto è ancora in fase di perfezionamento e che appena completato sarà sottoposto alle scriventi OO.SS.

**Addetto Servizio alla Clientela:** è stato nuovamente richiesta all'Azienda l'emissione di un Ordine di Servizio in merito alle mansioni di questa figura.

**“Linee d'indirizzo della nuova organizzazione della Rete”:** su questo argomento il Sig. Gargiulo ci ha fornito, a seguito di nostre precise domande, alcune informazioni riguardanti Milano:

- Non sono previste chiusure di Agenzie.
- Le Risorse in Agenzia non modificheranno i loro compiti.
- Rafforzamento della figura del Direttore di Distretto con l'attribuzione di compiti di coordinamento anche dei gestori Personal Banking che dipenderanno direttamente da quest'ultimo, mentre i Direttori dei C.P.I., ove presenti, continueranno a dipendere direttamente dalle Direzioni Commerciali.

Il numero dei Distretti tenderà, in ambito nazionale, a scendere numericamente ma ad aumentare di dimensioni, mentre il nostro perimetro rimarrà sostanzialmente invariato con l'integrazione delle Agenzie della Crescita.

ooooo

## **CONCLUSIONI**

**Il confronto in atto con i nostri interlocutori milanesi è improntato a serietà e schiettezza. Essi dimostrano grande consapevolezza dei problemi presenti nella realtà UniCredit SpA e una volontà a discutere, senza pregiudizi, delle criticità che il Sindacato sottopone loro e dalle quali derivano difficoltà e disagio per le lavoratrici e i lavoratori  
Vedremo come questa disponibilità saprà tradursi in fatti.**

Milano 19 luglio 2011

**Le RSA Milano**

**FABI-Fiba/CISL-Fisac/CGIL-Sinfub-UGL-UILCA**