



## Rappresentanze Sindacali Aziendali UniCredit SpA in Milano

# PER UN CAMBIAMENTO NEI RAPPORTI CON L'AZIENDA

Martedì scorso, 8 maggio, queste rappresentanze sindacali hanno discusso con il Responsabile HR del Network Lombardia dei problemi dell'Area di Milano.

Questa parte di UniCredit SpA è, per dimensioni, criticità, risultati (che siano essi soddisfacenti o meno), una banca nella banca, con i suoi oltre 4000 dipendenti.

Siamo 4000, nelle Agenzie, nei Centri Imprese, negli uffici del CRO, del CFO, del COO, nel Foreign Trade Center, nel GTB, nel CIB, nel Private, al Contact Center, in Customer Recovery e in Bancassurance: e questo non è un elenco esaustivo.

**Per questa mole di persone, che porta con se una significativa quantità di problematiche, come Organizzazioni Sindacali pensiamo sia necessario dare una svolta nelle relazioni con l'Azienda e abbiamo chiesto quindi di dare agli incontri di confronto una modalità più snella, e di incontrare più spesso gli HR incaricati sulle questioni peculiari di alcune aree e settori della Banca.**

**Questa nostra esigenza è stata accolta dall'Azienda e noi siamo certi che consentirà a entrambe le parti di svolgere il proprio ruolo più agevolmente di come sia stato fatto finora.**

## I principali argomenti discussi il giorno 8 maggio.

**Organici e ferie nel periodo estivo:** a fronte delle nostre richieste l'Azienda ci riporterà quanto prima una soluzione che permetta ai colleghi e colleghe della rete delle agenzie, di lavorare serenamente, senza dover coprire insufficienze di organico in sedi diverse dalla propria e senza carichi di lavoro e di responsabilità ulteriori.

Il problema degli organici in rete è stato riconosciuto anche da parte aziendale, seppur a macchia di leopardo: malgrado ciò non sono previsti inserimenti di personale in rete finché la situazione del mercato resterà l'attuale.

Come OO.SS abbiamo richiesto che vengano accolte le domande di trasferimento dalle Direzioni verso la Rete, tutte supportate da serie ragioni personali.

Sempre in argomento organici e carichi di lavoro, riteniamo si tratti di un problema aggravato dalle difficoltà organizzative che da sempre affliggono la banca, non solo a Milano.

**Pressioni Commerciali:** abbiamo, per l'ennesima volta, consegnato all'Azienda le prove delle classifiche nominative che "girano" in alcuni Distretti, contrarie alla legge e , inoltre, di nessuna effetto se non quello

deteriore di togliere serenità al lavoro quotidiano.

**L'HR interverrà, ne siamo sicuri, sugli episodi segnalati, ma a noi pare che sia come svuotare il mare con un secchiello.**

**Piano Ferie:** l'Azienda ha ribadito che i giorni di ferie di competenza dell'anno in corso vanno pianificate. Noi come parte sindacale abbiamo chiesto, di nuovo, che l'Azienda non insista nel chiedere la completa pianificazione, sino al saldo zero, a colleghe e colleghi che hanno fatto ben più del loro dovere, tenendo da parte solo un piccolo tesoretto di giorni che la prassi UniCredit sempre ha consentito e che dà loro la serenità di affrontare i casi della vita (malattie dei bimbi e/o genitori anziani, per fare un esempio) senza chiedere permessi.

Siamo stati informati dall'Azienda che a breve, questione di giorni, i colleghi/e che non abbiano completato la programmazione delle ferie, saranno destinatari di una lettera che minaccia **l'inserimento di iniziativa delle ferie non programmate.**

**Abbiamo dichiarato fermamente che si tratta di una iniziativa inaccettabile, fuori luogo e iniqua.**

**Formazione:** dopo la corsa al completamento dei corsi on line delle ultime settimane, abbiamo chiesto all'Azienda che dia indicazioni precise ai responsabili di organizzare lo svolgimento della attività formativa distaccando i lavoratori presso i c.d "learning point".

Sta partendo, **e questa è una buona notizia**, la formazione per l' inserimento nel ruolo di un centinaio di colleghi/e, scelti tra neo ACSC, Consulenti P.I, Consulenti Personal Banking e Direttori di Agenzia.

**Giudizi professionali 2011:** i numero forniti dall'Azienda riguardano la sola Rete e sono

n. 4 "obiettivi non superati

n.116 "obiettivi quasi superati"

n. 1189 "obiettivi superati"

n.312 "obiettivi del tutto superati"

n. 17 "obiettivi ampiamente superati"

Ad oggi i riscorsi sono stati 3.

Al di là dei numeri queste OO.SS hanno portato all'Azienda tre problematiche significative:

1) ci sono state **consegne di giudizio a distanza**, senza la necessaria discussione tra risorsa e superiore gerarchico. Ciò non è inammissibile e non si dovrà ripetere.

2) si sono verificati **casi in cui il giudizio professionale è stato "confuso" con il raggiungimento dell'obbiettivo MBO.**

Anche l'Azienda ha condiviso con noi che le due cose debbano restare distinte.

3) **in molti settori delle c.d Competence Line il giudizio professionale, che è un diritto contrattuale del lavoratore, non viene consegnato**, da anni. Attendiamo dall'Azienda una risposta.

**Centro Estero Merci:** i problemi di questo ufficio, che è sempre stato portato a esempio di professionalità sia nel vecchio perimetro UniCredito che in quello ex Capitalia, sono molteplici e tutti ascrivibili a carenze aziendali: il mancato ricambio generazionale e i carichi di lavoro pressoché insostenibili per il settore Fidejussioni Estero sono solo due di questi che, sommati al prossimo pensionamento della Responsabile, ci

potrebbero rendere scettici di fronte alle affermazioni Aziendali che il CEM di Milano sarà riportato ai livelli di organico e di efficienza organizzativa di un tempo.

Le modalità prospettate dall'Azienda sono state: l'inserimento di un periodo nel CEM nel percorso di coloro che intendano diventare gestori; il ricollocamento sul CEM dell'operatività di 2° livello in precedenza portata in Rete; alleggerire il CEM del contatto diretto con il cliente, che negli ultimi anni era divenuta una prassi normale.

**Noi diciamo che da tempo la Banca non investe sul settore Estero e i risultati si vedono**

**Cib e Competence Lines:** con riferimento alle ricadute della riorganizzazione dello scorso gennaio, l'Azienda, su nostra richiesta, ha affermato che le posizioni di lavoro corrispondenti ai nuovi ruoli sono state tutte coperte. Tuttavia, come Sindacati, abbiamo posto in rilievo la posizione di incertezza e preoccupazione in cui vengono a trovarsi colleghe e colleghi che hanno perso il ruolo in seguito alla riorganizzazione e che ancora oggi sono in attesa di una adeguata collocazione professionale

### **Contact Center (ovvero UniCredit Direct)**

**Premettiamo una cosa importante: abbiamo denunciato ai signori Boella e Monticelli una carenza di informativa alle organizzazioni sindacali su questo settore della Banca, carenza che confidiamo non dover più lamentare in futuro.**

UniCredit Direct è l'unico settore della Banca che "tira": così dice l'Azienda, come tale beneficerà dell'inserimento di 15 neo assunti, tra Milano e Roma entro poche settimane.

Questi nuovi colleghi/e prenderanno in carico il 20% del lavoro di call center per le carte di credito, che attualmente è in outsourcing, svolta cioè da una società esterna al Gruppo.

Prima di fine anno tutto questa attività "Carte" rientrerà in UniCredit Direct, e quindi ci saranno altre assunzioni.

Abbiamo chiesto una adeguata attività formativa e di affiancamento.

**Queste sono le buone notizie: assunzioni e recupero dell'attività "Carte" attualmente in outsourcing.**

**I problemi:**

**la "barra telefonica"** cioè il periodo di tempo - 4 secondi!- che intercorre tra la fine di una telefonata e l'entrata di un'altra. Abbiamo chiesto che venga data la possibilità al collega di consentire lui stesso l'entrata della chiamata.

La modalità che l'Azienda sta cercando di trovare con la collaborazione di UBIS è che il collega possa cambiare il proprio status rispetto alla chiamata in entrata: per esempio mettersi in pausa ovvero, quando si avvicina l'orario di termine turno, poter dirottare la chiamata seguente.

Vedremo se si riuscirà ad arrivare ad una soluzione soddisfacente.

**Ingresso in servizio** : il problema di essere operativi alle 8 in punto costringeva i colleghi ad anticipare l'orario di lavoro: grazie alle nostre insistenze l'Azienda ha organizzato un gruppo di 3 volontari che entrano prima delle 8 e garantiscono il servizio: per quanto ovvio recuperano in uscita.

**Il sistema di contatto con il cliente attraverso webcam:** l'Azienda ci ha confermato che si tratta ancora di una sperimentazione e che prima di passare a regime di intratterranno con i dovuti passaggi informativi.

L'adesione dei colleghi è volontaria e per ora sono coinvolte 10 risorse. Per quanto riguarda i profili di privacy - il collega è visibile al cliente ( il cliente solo se lo desidera) - sembrano superate da un nuovo testo che sarà sottoposto ai dipendenti coinvolti nel progetto.

**L'ambito di problematiche UniCredit Direct è così specifico che potrebbe meritare, d'ora in poi, comunicati ad hoc.**

-----

Riprendendo le fila di tutto il comunicato, in cui vi abbiamo, necessariamente sintetizzato la discussione che si è svolta con l'Azienda, che non è esaustivo di tutto quanto detto ma che ha la pretesa di aver rappresentato gli argomenti più significativi, come Organizzazioni Sindacali vorremmo fosse ben chiaro che intendiamo potenziare la nostra azione in due modi:

- 1) rafforzare il collegamento con i lavoratori e lavoratrici che rappresentiamo, con la nostra presenza e il nostro ascolto;**
- 2) approfondire il nostro lavoro di collaborazione, con l'Azienda, per la soluzione dei tanti problemi, spesso sempre gli stessi, rammentando a noi stessi e all'Azienda che dopo la collaborazione c'è spazio anche per la contrapposizione.**

Milano, 9 maggio 2012

**Le Rappresentanze Sindacali di Milano UniCredit Spa  
Dircredito - Fabi - Fiba Cisl - Fisac Cgil - Sinfub - Ugl Credito - Uilca**