



Unicredit Direct: incontro ufficiale in Cologno Monzese

Mercoledì 13 Marzo si è tenuto il primo incontro ufficiale tra le scriventi OO.SS. e l'azienda avente oggetto la struttura di "Unicredit Direct": tale incontro difatti ha segnato il debutto delle Rappresentanze Sindacali Aziendali di Unicredit S.p.A. di Cologno Monzese.

Alla presenza del Hr Territory Lombardia, del neo-responsabile del polo di Cologno Monzese di Unicredit Direct e del rappresentante di Banca Diretta Multicanale sono stati affrontati e approfonditi ulteriormente i punti principali emersi nel corso degli ultimi incontri tenutisi nei mesi scorsi dalle OO.SS., in particolare l'ultimo incontro con l'azienda del mese di Novembre 2012.

I cambiamenti avvenuti rapidamente nel corso degli ultimi mesi hanno posto come focus principale del confronto il futuro sviluppo della struttura ormai non più definibile "Contact Center" nel contesto del gruppo Unicredit; il piano di potenziamento del polo di Cologno Monzese e la creazione di futuri altri poli dislocati sul territorio nazionale confermano quanto annunciato a suo tempo dall'azienda, nonostante l'oggettivo rallentamento di tale piano dovuto alla nota congiuntura economica negativa del nostro paese e del settore del credito in particolare (i risultati dei conti economici dei gruppi bancari italiani, compreso Unicredit, ne sono la prova lampante).

Le sinergie cross tra Unicredit Direct e la rete commerciale saranno imprescindibili e conseguentemente i percorsi professionali convergeranno e diverranno, in ottica aziendale, complementari; risulta pertanto evidente la centralità della formazione e della valorizzazione professionale dei lavoratori e delle lavoratrici in Unicredit Direct per le scriventi OO.SS. ed è su questi aspetti cruciali che dovremo focalizzare la nostra attenzione e il reciproco confronto con l'azienda !

Riportiamo sinteticamente i punti principali trattati durante l'incontro, dove non sono state ottenute tutte le risposte attese, principalmente sulle tempistiche e su taluni aspetti organizzativi che l'azienda si è impegnata a fornirci nel corso dei prossimi incontri che avremo.

CONTRIBUTO TRATTA EXTRA-URBANA ATM

In merito a questo importante aspetto su sollecitazione delle scriventi OO.SS. l'azienda si è resa disponibile a confermare l'accordo per i lavoratori provenienti-trasferiti a Cologno Monzese da Milano come Unicredit S.p.A., in modo da non creare situazioni discriminatorie tra coloro i quali già beneficiano del contributo mensile di € 20,99.

FORMAZIONE

Tutto ciò che ruota attorno alla formazione è elemento centrale e decisivo per il futuro professionale dei lavoratori e delle lavoratrici di Unicredit Direct; da parte aziendale si è ribadita l'importanza di tale aspetto e con gli ultimi ingressi nel polo di Cologno Monzese si è dato corso a un denso programma formativo. Questo risponde anche alla **precisa** richiesta sindacale di **valorizzare** le professionalità di tutti e di consentire alle persone con un pregresso lavorativo

importante in rete di contribuire fattivamente allo sviluppo commerciale della struttura, con l'assegnazione di adeguati skills previa formazione specifica.

NUOVE ATTIVITA' IN INSOURCING E IMPATTI SUGLI ORARI LAVORATIVI

Questo è uno degli aspetti dove evidenziamo una mancanza di indicazione dettagliata da parte aziendale; ciò è stato motivato dal fatto che sono valutazioni ancora allo studio e sul punto relativo all'eventuale impatto sugli orari ogni eventuale novità dovrà essere oggetto di apposito accordo sindacale nazionale.

Sulla richiesta sindacale di implementare lavori di "back office" al fine di consentire una variazione di attività dall'usurante utilizzo della cuffia l'azienda ha dichiarato "non strategico allo sviluppo del piano industriale di Unicredit Direct tale implementazione; l'indicazione "generica" di future attività affini al piano di sviluppo della struttura non ci consente di avere un quadro preciso del contesto, che dovrà essere altresì una componente **imprescindibile** per i futuri incontri con le OO.SS.

FERIE

Per quanto riguarda la questione ferie, l'azienda ci ha comunicato che entro venerdì 15 Marzo sarebbero state definitivamente approvate quelle pianificate sino al 31 maggio 2013.

Per i piani successivi invece dovevano essere allineati tutti i poli: da parte nostra saremo pronti a stigmatizzare ulteriori ritardi ovviamente non imputabili ai lavoratori, i quali hanno dovuto inserire tutto il piano ferie completo in tempi celeri e che legittimamente si aspettano una adeguata e tempestiva risposta aziendale.

MBO

Il sistema incentivante "variabile", noto come MBO, non rientra tra le materie oggetto di contrattazione sindacale. L'ultimo CCNL ha introdotto la possibilità di unificare in un unico "premio variabile di risultato" la negoziazione del V.A.P. con detto MBO.

Tale premessa vuole essere chiarificatrice dei limiti di intervento delle scriventi OO.SS., ma ciò nonostante abbiamo fortemente riportato le aspettative elevate e legittime dei lavoratori e delle lavoratrici del polo di Cologno Monzese per l'impegno profuso e soprattutto per i risultati raggiunti nel corso del 2012. Da parte aziendale sono stati riconosciuti ed enfatizzati tali aspetti, ossia il proficuo lavoro svolto dai team: in attesa di allinearsi con il budget della rete, unitamente alle statistiche finali mancanti, abbiamo avuto positive anticipazioni sull'erogazione del MBO unitamente allo stipendio di Aprile 2013.

BARRA TELEFONICA

Le OO.SS. non hanno avuto risposte **adeguate** in merito alla nota problematica e la nuova "release" imminente sarà oggetto di **immediate** verifiche con i lavoratori, al fine di intervenire istantaneamente con l'azienda; questo è un impegno **inderogabile** che ci assumiamo e che costituirà il punto fermo dal quale non intendiamo transigere.

La qualità del lavoro non è un termine "letterale" e-o uno slogan estemporaneo; essa passa in concreto attraverso l'attenzione ai ritmi lavorativi della persona, che non possono essere quelli insostenibili attualmente vigenti per le telefonate outbound, che inficiano notevolmente l'efficacia commerciale tanto auspicata dall'azienda.

PRESSIONI COMMERCIALI

Come OO.SS. il tema è stato posto all'attenzione in ottica di una futura autonomia commerciale di Unicredit Direct anticipata aziendalmente nel corso degli ultimi mesi e che dovrà essere oggetto di scrupolosa valutazione da parte sindacale in stretta sinergia con i lavoratori. La finalità di addivenire a un proficuo, reciproco e costruttivo dialogo con l'azienda non può essere disallineato a un corretto utilizzo di leve – stimoli commerciali, evitando le note derivate comportamentali.

TEAM LEADER

Abbiamo richiesto un aggiornamento sul piano formativo dedicato alle figure dei team leader, specificatamente per gli aspetti relazionali-comportamentali nonché di gestione delle risorse. Elementi delicati e importantissimi che l'azienda ha condiviso con le OO.SS. e per le quali attendiamo risposte più dettagliate e precise, rispetto alla generica indicazione aziendale sul "probabile" completamento di tale programma formativo nel primo semestre del 2013. Questo sarà uno dei temi che presidieremo costantemente nei prossimi mesi.

Concludiamo questo comunicato unitario con un forte messaggio alle lavoratrici e ai lavoratori: questo primo passo ufficiale delle scriventi r.s.a. di Cologno Monzese rappresenta l'inizio di un percorso condiviso e che ci vedrà impegnati nella ricerca di risposte chiare e di indicazioni precise sulle tempistiche in merito a tutto ciò che concerne i piani di sviluppo di Unicredit Direct.

Rappresentanze Sindacali Aziendali UniCredit SpA di Cologno Monzese