



Coordinamento Territoriale Nord Est UniCredit Spa

UNIEXPERT O EURONICREDIT?

Si è tenuto nei giorni scorsi il programmato incontro tra l'Azienda e i Coordinatori territoriali della Region Nord Est. Per l'Azienda, oltre ai Responsabili delle funzioni HR e Relazioni Sindacali della Region, sono intervenuti il Regional Manager Lucio Izzi e il responsabile nazionale HR del progetto Alfa, Bruno Politelli.

L'incontro si è sostanzialmente svolto su tre filoni:

- progetto pilota con orari prolungati, apertura al sabato mattina, nuove filiali "cash less",
- innovazione: nuove modalità di interazione con i clienti,
- perfezionamento del progetto Alfa.

ORARI PROLUNGATI

Riprendendo quanto già presentato in sede di incontri nazionali (vedi comunicato del 23/9) ci sono state comunicate le filiali oggetto della sperimentazione in partenza in questi giorni. Le 5 filiali scelte, "adeguatamente dimensionate" per numerosità e organizzazione delle risorse assegnate, sono: Verona Bra e Trento Galilei con apertura al sabato 9.00-13.00 solo per la consulenza; Verona B. Trento e Rovigo C. del Popolo con orario di apertura 8.20-13.20/14.30-19.00 con servizio di cassa fino alle 18.15; Vicenza SS Felice e Fortunato con medesimo orario di apertura ma servizio di cassa standard.

La gestione dell'orario si baserà su turni: l'ingresso al lavoro sarà posticipato per i colleghi/e che devono coprire l'orario prolungato, orario ridotto il lunedì (solo pomeriggio) per chi presterà servizio il sabato, come da previsione contrattuale. Il personale coinvolgibile nella copertura del sabato mattina, a detta aziendale, sarà tutto quello del distretto interessato.

Abbiamo fatto presente i problemi legati al rispetto delle norme di sicurezza e la preoccupazione di come questa nuova sperimentazione non ancora dettagliatamente programmata e condivisa con i colleghi interessati, nonostante l'immediata partenza, abbia anche pesanti risvolti in tema di organizzazione del lavoro e di conciliazione di tempi di vita e di lavoro.

I rappresentanti aziendali hanno ribadito che le norme in essere vanno totalmente rispettate e che le filiali apriranno sempre con almeno 2 persone. Indispensabile dunque una vigilanza attenta affinché la sperimentazione non venga attuata a spese dei colleghi/e.

In merito al progetto "Flex4you" è stato sottolineato dall'Azienda che la procedura di informazione sindacale è ancora aperta a livello nazionale, pertanto il panorama territoriale con gli accorpamenti delle filiali non è ancora delineato. E' comunque prevedibile che le prime riorganizzazioni partiranno tra dicembre e gennaio prossimi.

Infine, ci sono altre 6 filiali, dal 25 novembre, che adotteranno il formato cash-less: Saonara, Arzergrande, Belluno Mussoi, Belluno Castion, Sommacampagna Caselle, Negrar Arbizzano.

INNOVAZIONI E NUOVE MODALITÀ DI RELAZIONE CON I CLIENTI

Forte accento è stato posto da tutti i Rappresentanti aziendali, in primis dal Regional Manager, sulla forte innovazione a cui l'azienda sta puntando con iniziative come il progetto "FirmaMia", volto alla progressiva digitalizzazione della contrattualistica o quello dello "specialista remoto", sorta di call conference per i clienti con uno specialista (leasing, estero, agricoltura e Pioneer) collegato in remoto in apposito salotto dedicato o, ancora, una nuova tipologia di Atm con applicativo "touch".

Il Direttore Regionale ha poi evidenziato la propria soddisfazione nell'illustrare i risultati positivi del territorio nel corso dell'anno: ha ringraziato i colleghi/e che con il loro impegno ne hanno permesso il raggiungimento. La situazione locale è positiva, seppur inserita

in un quadro ancora economicamente critico: la percentuale media di soddisfazione della clientela è cresciuta di 3 punti (da 59 a 62), come aumentate del 2% sono le quote di mercato degli affidamenti nel canale imprese. Il ritorno agli utili è supportato da una inversione di tendenza nell'andamento degli accantonamenti col 23% in meno (quindi riduzione del costo del rischio) e il saldo conti correnti privati finalmente positivo.

Anche le iniziative "Subito Banca" rientrano nell'ottica dell'innovazione; proponiamo prodotti di consumo con l'obiettivo dichiarato di "digitalizzazione" e acquisizione di nuova clientela e con quello sottinteso di allargare il giro di affari della rete di vendita. Il Direttore Regionale ha sottolineato l'enorme successo della prima edizione, tale da indurre a ripetere l'esperienza...

PROGETTO ALFA

Il collega Responsabile HR del canale Alfa ha poi specificato che la situazione è "sostanzialmente a regime", eccetto una criticità a Verona. Ha detto che sono previsti corsi di formazione per i gestori che dovrebbero allineare e integrare la preparazione sugli aspetti giuridico-legali del settore, particolarmente delicati visti i recenti sviluppi normativi in materia. Ha confermato simile disponibilità anche per la formazione degli assistenti del canale. L'intervento formativo dovrebbe realizzarsi in un periodo compreso tra novembre 2013 a giugno 2014.

A fronte di questa rappresentazione ottimistica della realtà esplicitata dal management della Regione, non sono mancate da parte sindacale rimostranze e obiezioni:

- Il ritorno agli utili è decisamente un fatto positivo ma, pressioni commerciali e modalità di comunicazione del livello manageriale intermedio non sono allineate con quanto emerso in riunione. Le continue richieste di reportistica che sconfinano spesso in eccessive pressioni poco rispettose delle persone, non corrispondono al tipo di immagine che il dott. Izzi ha voluto trasmetterci, cioè quello di un'azienda protesa verso il futuro. Un'azienda che ha tutti gli strumenti per avere gli aggiornamenti della produzione in tempo reale. Un'azienda che non ha motivo di chiedervi ciò che già sa.
- La riorganizzazione della rete e la ricerca di nuove frontiere commerciali impongono un forte cambiamento di mentalità sia da parte nostra, sia da parte della Direzione aziendale. Tale cambiamento di mentalità nel management, soprattutto a livello intermedio, fatica ad emergere. Per questo la strategia aziendale non appare chiara alla maggioranza dei colleghi. Lo stile appare spesso troppo imperioso e poco incentrato sulla condivisione degli obiettivi. Colleague e colleghi appaiono fortemente disorientati, tirati a destra e a sinistra, tormentati da improvvisi e continui cambiamenti delle priorità di vendita; perseguitati da un fiorire di giornate commerciali dedicate, condite da inappropriati slogan sportivi.
- L'investimento sulla formazione di tutti noi lavoratori appare insufficiente. Manca la capacità di programmare il ricambio generazionale e formare per tempo le persone (si veda ad esempio il caso dei gestori del progetto Alfa che chiedono a gran voce un supporto legale che invece latita e una formazione adeguata che tarda ad essere fatta).
- La visione della Direzione aziendale appare incompleta. Abbiamo bisogno di un management che non veda solo la banca che sarà, ma anche le criticità organizzative della banca che ancora c'è. Lo strabismo in questo caso sarebbe una virtù: un occhio al futuro e uno ben attento al presente.

In conclusione è stato sottolineato da tutte le OO.SS. che lavorare in una azienda di successo è certamente auspicabile ma che un'azienda che voglia costruire un futuro solido non può investire esclusivamente in tecnologia perché sono LE PERSONE LA RISORSA DETERMINANTE NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE. E' per questo che infatti rimane centrale e costante la rilevazione della soddisfazione della clientela.

Verona, 16 ottobre 2013

**I Coordinatori Territoriali Nord Est Unicredit Spa
Dircredito-Fabi-Fiba/Cisl-Fisac/Cgil-Uilca**