



FEDERAZIONE
AUTONOMA
BANCARI
ITALIANI



CENERENTOLA, LA MATRIGNA E LE SORELLASTRE OVVERO COLOGNO, L'AZIENDA E GLI ALTRI PLESSI

Il 10/06 si è svolto l'incontro tra le OO.SS. di Cologno e l'Azienda.

L'Azienda non ha potuto (o voluto) fornire il numero delle risorse presenti a Cologno suddiviso per strutture, nonostante la richiesta fosse stata avanzata dalle OO. SS. con largo anticipo rispetto all'incontro. Questa decisione ci lascia alquanto perplessi soprattutto perché non chiaramente motivata e con atteggiamento poco propenso ad una fattiva collaborazione con le Organizzazioni Sindacali.

La nostra proposta di avere un HR locale di riferimento che faccia sintesi per le problematiche comuni al palazzo e che avrebbe consentito soluzioni più rapide ed efficienti, non è stata accolta dall'Azienda e pertanto la gestione HR di Cologno rimane in carico alla Region Lombardia.

Nel dettaglio le tematiche affrontate:

UNICREDIT DIRECT

Le OO.SS. hanno rappresentato all'Azienda un clima lavorativo di crescente disagio tra i lavoratori e un quadro fortemente deteriorato rispetto alle pressioni commerciali, disattendendo completamente quanto sottoscritto nel recente rinnovo del CCNL, che per completezza di informazione qui riportiamo:

Le parti condividono l'impegno che, soprattutto l'attività commerciale, sia improntata al rispetto di valori etici fondamentali, quali la dignità, la responsabilità, la fiducia, l'integrità e la trasparenza, raccomandando alle imprese di porre, nel perseguimento dei propri obiettivi, misure idonee a favorire l'adozione di comportamenti coerenti con il rispetto di simili principi e a ricondurre a simili criteri atteggiamenti difformi. A tale visione dovranno ispirarsi i programmi commerciali.

L'Azienda ha minimizzato la questione, sostenendo che alcune sollecitazioni sono necessarie al raggiungimento degli obiettivi di periodo e che da colloqui effettuati con i singoli lavoratori non sembrano emergere particolari difficoltà.

Peccato che la realtà che registriamo sia decisamente diversa e ben più esasperata di quel che l'azienda ci rappresenta.

Le OO.SS. hanno raccolto moltissime segnalazioni di mancato rispetto dei tempi di barra, ancora una volta azzerati o ridotti al minimo tra una chiamata e l'altra.

L'Azienda sostiene che, in occasione degli affiancamenti, è stato riscontrato un congruo intervallo fra un contatto e l'altro e comunque non inferiore ai 10 secondi.

Abbiamo replicato evidenziando la curiosa e sistematica discrepanza tra quanto avviene in caso di presenza di un esterno (sia un HR, sia un collega delle filiali ecc.) e invece nelle giornate ordinarie del Direct con ingresso di chiamate out a raffica.

L'Azienda si è impegnata ad effettuare delle verifiche sui tempi di barra. Auspichiamo una pronta informativa alle OO.SS delle risultanze di tali controlli.

A sostegno della propria visione idilliaca, l'Azienda sostiene che il "talk" (il tempo effettivo in cui si parla con il cliente) è prossimo al 50 % dell'orario di lavoro.

Si vorrebbe quasi suggerire che si lavori la metà di quanto si dovrebbe?

A fronte di tale dichiarazione le OO.SS rilevano come la base di calcolo sia globalizzante e poco trasparente, perché non è chiaro quale siano le componenti prese in considerazione. Riteniamo che comunque vadano sottratti:

- le pause previste per legge per i videoterminalisti (“coffee break”)
- i frequenti briefing “motivazionali”,
- i tempi di compilazione delle innumerevoli schede di verbalizzazione dell’esito della chiamata (“After Call Work”), non sempre effettuabili con il cliente in linea
- gli affiancamenti necessari per formare i colleghi (“coaching”) che possono comportare anche una giornata intera di non-talk!

Le OO.SS si sono rese disponibili ad un confronto sulla metodologia di rilevazione del dato.

Abbiamo inoltre rilevato che la pratica dei “post-it” con cui vengono rilevati manualmente i dati dei singoli operatori persiste.

Avevamo già più volte (l’ultima nell’incontro del 26/11/14) rimarcato la problematica, in merito alla quale ci era stata assicurata una pronta e definitiva risoluzione grazie all’implementazione di specifiche procedure di rilevazione automatica. In effetti ci risulta che l’implementazione è perfettamente operativa e che è in grado di rilevare i dati in giornata o al massimo il giorno dopo. Che senso ha, dunque, richiedere i dati costantemente e insistentemente più volte al giorno al singolo lavoratore, se non per esercitare una pressione psicologica e di controllo? Constatiamo quindi che le tante promesse risolutive dell’Azienda sono state ad oggi disattese.

Invitiamo nuovamente i colleghi a non prestarsi a tali pratiche e di denunciare alle OO.SS ogni sollecitazione in tal senso, chiediamo inoltre un concreto segnale aziendale inteso a scoraggiare ogni comportamento difforme a tutti i livelli.

Un ultimo accento è stato posto sulla (sempre maggiore) ossessione per le vendite dirette, che tra l’altro, saranno appannaggio anche dei nuovi assunti, in spregio ancora una volta all’accordo sul CCNL, che sottolinea la necessità di un’adeguata formazione che accompagni le politiche commerciali. Sorda alle nostre giuste proteste, l’Azienda non recede e sottolinea come sia prevista un’espansione delle vendite dirette medesime. Monitoreremo con attenzione l’evolversi di tale situazione affinché non comporti ulteriore disagio e pressioni a carico dei lavoratori.

Unica notizia positiva è l’ingresso di nuove risorse (circa 40) che da qui a fine anno verranno dislocate sul Polo di Cologno.

In sintesi, si respira un clima psicologico molto pesante sia fra operatori che fra team leader chiamati a filtrare le enormi pressioni che provengono dalla dirigenza. Le OO.SS rivolgono un preciso invito a rasserenare il clima lavorativo e all’utilizzo di toni più misurati e coerenti con quella che dovrebbe essere la **filosofia di leadership** in una struttura che si propone come “fiore all’occhiello della banca”.

Subito Casa Team. Questo team di 15 colleghi si occuperà della raccolta delle manifestazioni di interesse di clienti Unicredit, da trasmettere poi alla struttura suddetta. Tale attività verrà svolta per il momento soltanto nei poli di Milano, Roma e Palermo e a tendere diventerà uno skill aggiuntivo, attribuito anche ad altri colleghi a rotazione (per un periodo indicativo di 3/4 mesi). I 15 colleghi che partono con questa nuova attività, quindi, non perderanno gli *skill* acquisiti, che vengono “congelati” per il periodo di assegnazione. I lavoratori coinvolti sono stati scelti con il criterio preferenziale (tendenziale) dell’anzianità di servizio. A seguire diventerà uno *skill* acquisibile da tutti gli operatori.

Team Specialist. Abbiamo ribadito la criticità del mancato decollo dell’attività per il Team Small Business, in cui sono rimasti solo colleghi ex filiale. L’Azienda ribadisce che il progetto, seppur molto lentamente, sta sviluppandosi. Prima attività dedicata è quella del *fast credit*. Entro qualche settimana verrà fatto un bilancio di tale attività. Il numero dei colleghi coinvolti sarà destinato ad aumentare.

Abbiamo evidenziato il paradosso della richiesta di organizzarsi su turni, data la scarsa mole di lavoro dovuta ai ritardi organizzativi aziendali. La laconica risposta dell'Azienda è che la turnazione è necessaria, come già avviene per i Team Investimenti, e verrà effettuata all'interno del polo e non tra poli, per garantire prossimità al cliente contattato.

Non possiamo esimerci dall'osservare che i sacrifici imposti ai lavoratori siano sempre tempestivi e rapidi e mai di pari passo con una efficiente organizzazione del lavoro e l'ottimizzazione degli strumenti a disposizione dei colleghi.

Contest. Abbiamo lamentato la poca chiarezza e trasparenza sia sulle modalità dei contest sia sui ritardi dei pagamenti dei risultati. L'Azienda ha ammesso dei ritardi nelle rilevazioni dei dati ma soprattutto nella necessità di migliorare nella comunicazione di apertura e chiusura dei contest, problema questo che è già stato rilevato anche per altre strutture. Attendiamo di verificare i miglioramenti promessi.

Riascolti telefonate Nel report che viene fornito mensilmente alle OOSS, da nostra richiesta l'Azienda si impegna ad indicare anche la tipologia della richiesta del riascolto.

Turnover. l'Azienda ci ha fornito il dato nazionale. Il turnover nel 2015 ha già riguardato (compreso quanto previsto per luglio) il 20% dei lavoratori. Il dato di Cologno dovrebbe essere in linea, se non maggiore. Abbiamo comunque chiesto di fornircelo con precisione.

BANCA OPEN

Abbiamo evidenziato che il nuovo layout dell'agenzia presenta problematiche relative alla privacy, alla sicurezza e all'ambiente rumoroso. L'Azienda ha ammesso le criticità, sottolineando come siano le medesime su scala nazionale e dunque andranno affrontate a tali livelli.

STRUTTURA BT O BTI A COLOGNO

(Questa sconosciuta...)

L'azienda non è stata in grado di confermarci il numero dei colleghi in struttura a Cologno in quanto non in possesso dei dati disaggregati per polo (!!??!!) e, non ritenendo competente il tavolo di Cologno, ha demandato ogni problematica al tavolo nazionale, vista la presenza di più Poli. Non siamo d'accordo su questa impostazione visto che la struttura è presente su territorio locale con un buon numero di lavoratori.

In BT sono presenti sia lavoratori che vi sono confluiti seguendo lo spostamento dell'ufficio e conservando la propria attività, sia colleghi che vi sono confluiti perdendo la precedente mansione e che sono quindi rientrati nella cosiddetta *task force on demand*. Questi ultimi, lo dice il nome stesso, sono a disposizione per lavorare a richiesta di altri uffici, appartenenti anche ad altre strutture del Gruppo presenti nel comune di Milano.

Circa le nostre perplessità sul percorso valutativo di lavoratori che potrebbero spostarsi in più strutture nel corso dell'anno, ci è stato ribadito che non ci sarà alcun problema in quanto sarà fatta la sintesi di tutte le valutazioni espresse dai vari responsabili.

Raccomandiamo ai colleghi di farsi dare un feed-back ogni qual volta operino in una struttura.

Ci è stato comunque confermato che tutti i colleghi di BT saranno coinvolti nel sistema premiante con le stesse modalità di tutti gli altri lavoratori di Unicredit.

FOREIGN TRADE CENTER

L'Azienda sottolinea come da poco sia stata introdotta una nuova procedura che dovrebbe apportare un maggiore efficientamento del lavoro e che ha visto i colleghi della struttura impegnati in corsi di formazione allo scopo. E' stata inserita in appoggio una risorsa P.T. esterna a Cologno. L'Azienda prevede la sostituzione di volta in volta della risorse che andranno in pensione sostituendole con nuovi colleghi che, nel frattempo, verranno inseriti in progetti di formazione.

PALAZZO DI COLOGNO MONZESE

Durante gli incontri con l'azienda non manchiamo mai di rimarcare che ci sembra assurdo che, per il polo più disagiato del milanese, l'Azienda non preveda almeno gli stessi servizi di cui godono i palazzi meglio inseriti (e serviti) nel contesto urbano, come ad esempio bar e mense di pari qualità, o servizio di cassa per i colleghi.

Nello specifico abbiamo chiesto:

Parcheggi. L'azienda insiste nell'affermare che l'attuale assegnazione è stata fatta in ottemperanza all'Ods del 2012. Ods che peraltro sarà probabilmente rivisitato. Abbiamo invece sottolineato come ci sembra che le assegnazioni per policy o graduatoria non sempre siano coerenti e che a volte sembri più un benefit strumentale. Nel sollecitare maggiore chiarezza e trasparenza, abbiamo chiesto di fornirci i numeri dei parcheggi concessi alle varie categorie di aventi diritto (es. quanti alle categorie protette, disabili ecc) e possibilità di turnazione semestrale per quelli ad assegnazione con graduatoria, in modo da allargare la platea dei fruitori. Siamo in attesa della risposta.

Cassa. Abbiamo richiesto che venga ripristinato un presidio di cassa almeno un giorno alla settimana, o, in alternativa, la possibilità di usufruire di permessi retribuiti per recarsi alla filiale di Cologno. L'Azienda ha rigettato in prima battuta le proposte poiché pensa di ovviare con l'installazione di un ATM evoluto, più volte promesso ma mai pervenuto. Abbiamo fatto notare che la macchina è inservibile per quanto concerne il ritiro di libretti assegni e la movimentazione di valuta estera e moneta e dopo molte insistenze l'Azienda valuterà la fattibilità della nostra seconda proposta.

CRAL L'ubicazione del CRAL resterà al piano terra.

Ristrutturazione. L'Azienda non ha voluto fornirci ragguagli circa il proseguo dei lavori nel palazzo, ma ha solamente accennato alla previsione di Aree Break su ogni piano, rivedendo quelle preesistenti e creandone di nuove ove assenti.

I lavori di riqualificazione del piano terra termineranno a settembre 2015 così come il famoso Dehor (veranda esterna) adiacente al Bar. Considerato che i lavori del piano terra avrebbero dovuto terminare a 12/2014, presumiamo di poter usufruire della nuova veranda nel "caldo" inverno prossimo.

Visite mediche. Su 789 colleghi che devono essere sottoposti allo screening 701 sono stati già sottoposti nei tempi previsti o hanno già la visita pianificata

Nel complesso riteniamo l'incontro del 10 Giugno decisamente insoddisfacente per le scarse e poco chiare risposte aziendali alle nostre proposte e domande, tuttavia le OO.SS persisteranno a denunciare le violazioni riscontrate e, affinché si veda realizzata una migliore e più confortevole vita lavorativa in Azienda, sia all'interno dei singoli uffici, sia all'interno del Palazzo di Cologno.

Questa non è la favola di Cenerentola!!!

Le RSA di Cologno Monzese

Fabi - First/Cisl – Fisac/Cgil – Uilca – Unisin

Cologno, 17/06/2015