



COLOGNO: L'ISOLA CHE NON C'E'

Il 21/06 si è svolto l'incontro tra le OO.SS. di Cologno e l'Azienda. L'Azienda ci ha fornito il numero delle lavoratrici e dei lavoratori di Unicredit S.p.A. presenti a Cologno al 31/05 suddiviso per strutture, il dato attuale è di 755 persone.

Nel dettaglio le tematiche affrontate:

UNICREDIT DIRECT

Abbiamo rappresentato all'Azienda un clima lavorativo invariato rispetto al pesante disagio già fortemente segnalato durante i precedenti incontri.

Abbiamo raccolto ANCORA moltissime segnalazioni di mancato rispetto dei tempi di barra, nuovamente azzerati, con sovraccarico di entrate di chiamate **OUTBOUND**, tale da non consentire il corretto esito dei contatti e con chiamate che risultano già cadute al momento della risposta del consulente.

Sono forse contatti utili? Ci piacerebbe sapere come viene richiesto di esitare queste chiamate. A tal proposito abbiamo rappresentato all'Azienda la nostra netta sensazione che non vi sia un'adeguata distribuzione dei flussi delle chiamate tra le varie "Aree Commerciali" (Poli), che consenta un sereno clima lavorativo e comunque una buona gestione dell'intera attività.

L'Azienda risponde che il tempo che trascorre tra un contatto e l'altro è di 15 secondi e che i flussi delle chiamate viene regolato dalla "macchina" in maniera equa su tutti i Poli e che "la macchina non sbaglia, né è impostabile".

La cosa ci preoccupa ancora di più, poiché questo significa un incremento generalizzato, quindi a livello nazionale, della pressione delle chiamate. Riteniamo, invece, che "la macchina" sia governabile e modificabile secondo le esigenze di chi la controlla.

Abbiamo, inoltre, segnalato, per l'ennesima volta, la costante e irregolare pratica di reportistica individuale tramite l'utilizzo di "**post-it**".

Ogni volta ci viene assicurata una pronta e definitiva risoluzione, ma non è così. E siamo sempre più convinti che tale prassi venga mantenuta solo ed unicamente per esercitare pressioni commerciali sui lavoratori.

Ricordiamo nuovamente i colleghi a non prestarsi a tali pratiche e di denunciare alle OO.SS ogni sollecitazione in tal senso, anche e soprattutto in virtù del "**Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e sulle politiche commerciali**" sottoscritto lo scorso 22 aprile. Inoltre invitiamo l'Azienda a un'attenta vigilanza sul rispetto di tale accordo.

Per quanto riguarda la **formazione** destinata ai colleghi della struttura, l'Azienda ci ha fornito una serie di dati a conferma che la formazione procedere regolarmente; si parla di circa 4.000 ore svolte in Aula nell'ultimo semestre tra formazione di ingresso (Induction), formazione obbligatori (Ivass) e formazione commerciale. Abbiamo comunicato all'Azienda quanto emerso in assemblea, circa l'esigenza manifestata dai colleghi in assemblea di una formazione tecnica e mirata sui prodotti oggetto di campagne commerciali, utile sia alla gestione di problematiche specifiche dei clienti che all'opportunità di cross-selling. L'Azienda ci ha risposto che sta valutando la possibilità di mettere a disposizione dei colleghi "pillole di informazioni tecniche" sui prodotti, al fine di colmare questa lacuna. Pensiamo non sia sufficiente ma ci auguriamo che l'Azienda mantenga, secondo quanto dichiarato nell'incontro, la promessa di predisporre anche una formazione tecnica adeguata, in numero di ore svolte e in qualità, e a livello di quella commerciale. Riteniamo che una tale pratica consenta uno sviluppo e una crescita professionale dei lavoratori, a vantaggio di entrambe le parti.

Ci è stato segnalata una nuova ed inusuale prassi di **utilizzo di telefono fisso**, e non della barra telefonica, per le chiamate a clientela finalizzate alle “vendite dirette”. Per quale motivo è stata introdotta tale modalità di comunicazione? Come viene regolamentata e normata? Interrogata sulla questione l’Azienda afferma di non avere risultanze in merito e si è riservata di effettuare le opportune verifiche in tal senso. Analoga risposta ci è stata fornita circa il mal funzionamento del **CALLBACK** (programmazione di ri-chiamata al Cliente) che causa o ha causato chiamate effettuate in giorni e/o ad orari diversi di quelli concordati con la Clientela con evidente disagio dei colleghi della struttura e fastidio causato alla Clientela.

Attendiamo una adeguata ed esaustiva risposta Aziendale su entrambe le questioni al più presto.

Team Specialist: Per quanto riguarda i lavoratori inseriti in questi Team, che si occupano principalmente di promuovere attività commerciale e di consulenza da remoto su Aziende (Team Business) e Clientela privata investimenti (Team Investimenti), l’Azienda ci ha confermato che è in corso una ridefinizione dei Team con la possibile uscita di alcuni colleghi che hanno manifestato l’intenzione di rientro in Rete e con ricambio di colleghi sia provenienti dalla Rete sia di colleghi di UCD. Questa operazione è stata motivata dal conseguente assestamento del progetto avviato circa un anno e mezzo fa, ed ora presente in più Poli.

Per quanto ci riguarda, riteniamo che un adeguato turn over non sia di per sé improprio poiché consente un opportuno affiancamento di professionalità e di esperienza sul Retail a colleghi con esperienza UCD con evidente interscambio di competenze.

Tuttavia dobbiamo sottolineare che in particolare sul Team Business non ci risulta che l’attività sia a regime ma che in realtà abbia subito pesanti ritardi a causa di problemi procedurali.

Ci auguriamo, considerato l’alta specializzazione dei colleghi dei Team Specialist, una forte ed adeguata formazione riservata ai nuovi e futuri ingressi, compreso il rischio professionale relativo all’interazione con Clientela ad alti profili ed evitando sovrapposizioni di contatto con Clientela già assegnata e seguita dai Gestori di Rete.

Turnover. L’Azienda ci ha fornito il dato nazionale. Il turnover nel 2016 ha già riguardato (compreso quanto previsto per luglio) il 24% dei lavoratori. Il dato di Cologno dovrebbe essere di circa il 22% entro fine anno. L’Azienda ha dichiarato che i colleghi in uscita da UCD saranno prevalentemente assegnati alla Rete.

Assunzioni. sono previsti nuovi ingressi nel Polo di circa 5/6 colleghi entro fine giugno ed un numero non precisato entro fine luglio. I colloqui sono tuttora in corso.

Contest. Siamo tornati sull’argomento e finalmente l’Azienda ci ha comunicato che il regolamento dei Contest è visibile a portale in “Scrivania Commerciale”. Visioneremo con attenzione tale regolamento ed invitiamo i colleghi a fare altrettanto e a segnalarci eventuali distonie rispetto a quanto in effetti avviene.

FOREIGN TRADE CENTER

Abbiamo evidenziato di nuovo all’Azienda la situazione di emergenza lavorativa alla quale si troveranno di fronte a breve le lavoratrici e i lavoratori della struttura a seguito delle uscite previste dal Piano Strategico che entro il 2018 riguarderanno oltre un terzo del personale. La situazione è drammatica, se si considera che per formare un collega ad operare in autonomia e con le necessarie competenze è necessario almeno un anno tra formazione e affiancamento e di due anni per le fidejussioni estere. Sollecitata ad una risposta in merito, l’Azienda ha riferito che la situazione è nota e che sono alla ricerca di profili adatti e sono allo studio anche nuovi processi per ottimizzare la gestione del lavoro. Ha dichiarato di aver voluto attendere la conferma dei numeri definitivi degli esodi per avere chiara la situazione e per poter gestire la situazione. Abbiamo indicato che ci sono colleghi di altre strutture, estranee alla Rete, che potrebbero essere disponibili a candidarsi. L’Azienda si è resa disponibile a valutarne i profili ed è sufficiente inviare la propria candidatura direttamente al proprio HR di riferimento e al Responsabile..

Sottolineiamo che era già in sperimentazione una nuova procedura, che è stata interrotta per scarsa funzionalità. Riteniamo però che l’Azienda sia gravemente colpevole per il ritardo nella ricerca di soluzioni e che una ricaduta sui carichi di lavoro sarà ormai inevitabile! Ci sembra che si rincorrono i problemi invece di cercare di pianificare soluzioni adeguate per tempo.

BUSINESS TRANSFORMATION E CUSTOMER RECOVERY

Dietro nostra richiesta ci è stato fornito il dato relativo alle attività e al numero delle lavoratrici e dei lavoratori presenti a Cologno Monzese nella struttura di Business Transformation (49 colleghi, dato aggiornato al 31/05/2016) dislocati principalmente negli uffici di Delivery Service Center, Virtual Service, Learning Center e Data Quality Assurance e Tark Force. Ci è stato confermato che, dopo l'ingresso di Cu.Re. nella struttura, non c'è alcuna volontà da parte aziendale di ampliare ulteriormente BT, anzi la volontà è quella di ridurre la multipolarità "spinta". Inoltre, ci è stato smentito le voci circa l'impossibilità di aderire a job market e circa la possibilità di eventuali esternalizzazioni.

dal 4 Luglio il department di Customer Recovery subirà un "ripuntamento", ovvero lascerà Cro Italy e passerà a riporto di Business Transformation. Abbiamo chiesto se i colleghi coinvolti continueranno a svolgere la propria attività così come oggi, senza cambiamenti anche logistici, ricevendo in proposito conferma aziendale. Dei 167 colleghi di Cu.Re. solo una parte resterà a diretto riporto di Cro Italy. Il numero esatto non ci è stato comunicato, in quanto era assente Hr della struttura, ma abbiamo richiesto il dato successivamente e siamo in attesa di risposta

PROGETTO MORTGAGE DIGITAL FACTORY

E' il nuovo progetto che interessa alcune attività primarie, quali Istruttoria Tecnico Legale e Fraud Analyst del canale Banca, attualmente in carico alla struttura LOAN Administration, divise per Hub Regionali, la cui partenza, fissata inizialmente per il 13 giugno, è stata prorogata ufficialmente al 27/06/2016 a causa di problemi tecnici.

Il progetto, finalizzato ad ottimizzare e velocizzare il processo di gestione Mutui, vedrà costituirsi delle "Factory" direttamente sotto il controllo delle Direzioni Commerciali delle 7 Region e verrà composto in parte da personale proveniente dagli ex Centri Mutui ed in parte da colleghi dell'attuale struttura, presenti in gran parte qui a Cologno.

Abbiamo principalmente ribadito che, per ottimizzare il processo, forse era più semplice implementare l'attuale struttura di adeguato personale, come peraltro richiesto più volte dai Responsabili della stessa LOAN, ma alle nostre domande di quantificare il personale di Cologno coinvolto e l'impatto dal punto di vista organizzativo e logistico ed in egual modo quello del personale che rimarrà a carico dell'attuale struttura nonché, se a tendere, verranno coinvolti nel progetto anche i colleghi del canale NO Banca Mutui e quelli del Consumo che effettuano la stessa attività in cessione, l'Azienda ha incanalato una serie di "non lo sappiamo", complice l'assenza dell'HR di riferimento, pur convocato con congruo anticipo.

La cosa ci lascia basiti!! Stiamo parlando di un progetto con un'organizzazione razionale e logica o stiamo assistendo all'ennesimo tentativo di disperdere la professionalità storica di moltissimi colleghi, a beneficio di un progetto "di efficientamento"? Cosa farà chi rimarrà fuori dal progetto? Vogliamo risposte.

Durante gli incontri con l'azienda non ci dimentichiamo mai di rimarcare che ci sembra un'ingiustizia che per lo stabile più disagiato del milanese dal punto di vista logistico, l'Azienda non abbia un occhio di riguardo, prevedendo almeno gli stessi servizi di cui godono le sedi di città, come ad esempio bar e mense di pari qualità, o servizio di cassa per i colleghi.

SERVIZIO CASSA

Nei mesi scorsi abbiamo sottoposto ai nostri colleghi un questionario anonimo con lo scopo di sondare l'effettiva esigenza di riavere il servizio cassa nello stabile che, come è noto, era stato sospeso in occasione della ristrutturazione del palazzo e poi mai più ripristinato.

L'esito del sondaggio è stato oltre le nostre aspettative, determinando un quasi plebiscito al ripristino del servizio, soprattutto in funzione di operazioni non eseguibili on line o tramite ATM evoluti.

Per completezza e trasparenza lo alleghiamo al presente comunicato.

L'Azienda, pur prendendo atto delle risultanze del sondaggio, ha minimizzato l'effettiva esigenza, superata, a suo dire, dalla forte spinta al processo di "digitalizzazione" della Banca sia per la Clientela che per i dipendenti. Abbiamo raccolto invece nuova promessa a rivalutare l'installazione di ATM evoluto o My Self e a renderlo disponibile entro fine anno.

Non siamo d'accordo! Riteniamo che alcune operazioni debbano necessariamente eseguirsi di persona (fascicolo assegni, valuta estera ecc...), come peraltro è emerso anche dalle risposte del questionario stesso. Aggiungiamo inoltre che il servizio non solo è voluto ma soprattutto dovuto in base ad un

principio di equità rispetto ai dipendenti degli altri Plessi di Milano che hanno a disposizione la Cassa tutti i giorni e anche uno o più ATM evoluti o My Self.

Infine oltre al danno anche la beffa! Registriamo infatti richieste di Responsabili al recupero di ritardo rispetto al tempo utilizzato per recarsi alla vicina (si fa per dire) Filiale di Cologno, magari sacrificando il proprio intervallo. Ma siamo o non siamo anche noi Clienti?

Chiediamo a gran voce, e lo faremo in tutte le sedi, il ripristino del Servizio Cassa!

Concludiamo l'argomento stigmatizzando l'ennesima promessa di ATM evoluto che, come già detto in precedenza, non ci basta più. Siamo stanchi di sentire giustificazioni tecniche e promesse disattese da 2 anni. Siamo stanchi di essere il fanalino di coda di una triste gara tra Plessi, vogliamo fatti, vogliamo equità di trattamento.

BAR/ MENSA/AREE BREAK

Sull'argomento abbiamo significato all'Azienda che abbiamo registrato degli aumenti su alcuni menù relativo alla Mensa. Abbiamo richiesto un'adeguata verifica dei prezzi e menù applicati. L'Azienda ha preso nota della segnalazione e si è riservata di effettuare opportuna verifica.

Per quanto riguarda il BAR abbiamo segnalato che il collocamento di gran parte dei corsi di formazione o aggiornamento nella sede di Cologno, rende, nelle ore di punta, difficile l'approvvigionamento in tempi consoni, con code alla Cassa o ai banchi di ristoro.

Ci è stato risposto che anche a Milano "capita" di perdere tempo per bere un caffè a Illy bar, addirittura 40 minuti. La nostra risposta non poteva essere che scontata...a noi non è consentito perdere minuti né tantomeno scegliere DOVE gustarsi un caffè!

Evidentemente sfugge alla nostra controparte che a Cologno non abbiamo possibilità di scelta, che la nostra zona non pullula di locali e che i quaranta minuti sono appena necessari per andare e tornare dai locali più vicini.

Per quanto riguarda le aree break, abbiamo comunicato all'Azienda che ci era stata garantita la predisposizione ad ogni piano e che, ad oggi, risultano ancora sprovvisti il 6°, 7° e 8° piano. L'Azienda ha preso nota della segnalazione. Attendiamo riscontro positivo in merito.

In sostanza, la solfa è sempre la stessa: troppe le nostre domande e richieste a cui l'azienda non può o non vuole dare adeguate risposte.

Constatiamo e denunciando da tempo un palese disinteresse a rendere lo stabile di Cologno allo stesso livello degli altri plessi della città di Milano, in termini di benefit e servizi. Le sedi di periferia, proprio per il maggior svantaggio logistico, dovrebbero ricevere un'attenzione superiore. Riteniamo che la scelta aziendale di concentrare gli HR solo nelle sedi milanesi sia una delle cause. Colleghe e colleghi riflettete e decidiamo insieme quali azioni intraprendere in una prossima Assemblea dei lavoratori!

Le RSA di Cologno Monzese

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

Cologno Monzese, 30/06/2016