



INCONTRO CON L'AZIENDA: POLITICHE COMMERCIALI, CONTESTAZIONI DISCIPLINARI, SMART LEARNING E TRASFERIMENTI

Il 17 u.s. si è svolto incontro tra le OO.SS. e l'Azienda.

Presenti per UniCredit Remo Taricani, Deputy Head of Italy; Ilaria Dalla Riva, Responsabile P & C Italy e Annalisa Areni, Responsabile Client Strategies.

Ha aperto i lavori la Responsabile delle Risorse Umane Ilaria Dalla Riva, con un resoconto degli accordi sottoscritti nel Gruppo negli ultimi anni.

Remo Taricani ha presentato i punti salienti dell'attuale contesto aziendale partendo dai risultati economici eccellenti, alla situazione organica che vede una riduzione del 30% del personale addetto alle funzioni centrali ed un aumento del 3/4% degli addetti di filiale, alla ristrutturazione delle filiali stesse. L'intenzione aziendale è di mantenere in filiale circa il 70% della clientela e in tal senso, ha chiarito Taricani, il passaggio al digitale da parte dei clienti non dev'essere un'imposizione aziendale, ma una scelta degli stessi, usando la tecnologia al servizio e non in sostituzione della relazione. Per cui aumenterà anche il numero dei colleghi a diretto contatto con la clientela (ad oggi il numero è di circa 19.000).

Altresì fondamentale è l'argomento della formazione, che costituisce il caposaldo per la realizzazione di ricavi sostenibili, che non devono essere basati soltanto sul MOL da investimenti, ma anche su una pluralità di voci, tra cui spicca la protezione: in tal senso, i consulenti protezione avranno un'importanza strategica nell'ottica della sostenibilità del business.

Altra leva essenziale di questo modello è, sempre secondo Taricani, il capovolgimento della logica di creazione degli strumenti e dei processi, con l'adozione di un sistema bottom up che consente di semplificare e velocizzare alcune procedure ed applicativi. A tal proposito lo stesso Taricani ha accennato a circa 30 processi in corso di semplificazione ed alla chiusura di alcune procedure di fatto poco utilizzate e ormai considerate obsolete.

In tale contesto ancora una volta centrale è la rete, in quanto da essa partono le istanze di semplificazione e la costruzione dei nuovi strumenti.

Taricani ha infine focalizzato l'attenzione sulla necessità di apportare da subito importanti interventi preventivi, sostenendo privati e aziende in questo periodo di forte inflazione e tassi molto alti, per non trovarsi di fronte a situazioni di default quando il mercato tornerà verso una normalizzazione degli stessi.

Altro argomento importante, toccato da Annalisa Areni, è la riqualificazione energetica degli immobili. Una recente normativa della UE prevede che a partire dal 2030 gli immobili con classe D o inferiore non potranno essere venduti o locati: Unicredit sta approntando appositi finanziamenti per favorire tale riqualificazione.

Le OO.SS., pur apprezzando e riconoscendo l'importanza dell'incontro e delle strategie presentate, hanno esposto le criticità del clima aziendale, compromesso dalle continue e pressanti richieste in tema di risultati economici ed organizzativi, **da intollerabili pressioni commerciali**, nonché dall'**uso distorto di strumenti** quali UBOOK, Task Manager, B-Link e Teams che troppo spesso finiscono col diventare strumenti di pressione e di controllo, in violazione, secondo noi, delle norme e degli accordi in materia di Politiche Commerciali.

Taricani ha precisato che ci sarà una riduzione del 50% nella produzione dei Report, e sottolineato che UBOOK, Task Manager, B-Link e Teams sono strumenti meramente organizzativi, e non di controllo. Ci ha infine comunicato che entro settembre sarà divulgata una lettera a firma del Management nella quale verranno ribadite le direttive che i manager dovranno rispettare in tema di Politiche Commerciali e nella quale sarà esplicitata la linea aziendale basata sul rispetto dei protocolli degli accordi e della sostenibilità.

Ha inoltre chiarito che laddove siano presenti casi di utilizzo distorto delle procedure, aggiungendo al tal proposito che "Se lo stile è quello di telefonare alla fine di ogni appuntamento, è uno stile manageriale che non porta da nessuna parte", c'è un problema di cultura manageriale su cui si interverrà.

Da parte sindacale è stato fortemente ribadito come lo stato di disagio delle Lavoratrici e dei Lavoratori, ed il sempre più frequente e diffuso ricorso all'aiuto di psicofarmaci per affrontare la realtà lavorativa, non siano riconducibili esclusivamente a singoli episodi, ma ad un **contesto di clima non sereno, né coerente con il modello di business sostenibile più volte richiamato nell'incontro**.

Abbiamo chiesto all'Azienda di affrontare congiuntamente sia il tema delle pressioni commerciali sia quello dei carichi di lavoro e della carenza di organico per migliorare il clima organizzativo ed il benessere di lavoratrici e lavoratori.

Altro tema portato all'attenzione dell'Azienda quello delle **contestazioni disciplinari**, le cui analisi preliminari vengono troppe volte condotte con metodi inquisitori, ed inducendo i colleghi, spesso autori solo di meri errori operativi, a firmare verbali e dichiarazioni senza l'assistenza del rappresentante sindacale.

L'Azienda ha dichiarato che il numero dei procedimenti e delle sanzioni è diminuito e, per limitare ulteriormente il fenomeno si vuole ricorrere al training, ed all'apposizione di blocchi operativi preventivi; come nel caso dell'apertura delle schede clienti VIP e colleghi che è attualmente la prima causa di contestazione.

Altro tema sottoposto all'attenzione dell'Azienda è stato lo **Smart Learning**, nello specifico la difficoltà dei colleghi della rete nell'usufruire dei giorni previsti dall'accordo. In tal senso, abbiamo chiesto di usare lo stesso metodo usato per i giorni di ferie, nella calendarizzazione di queste giornate.

Le OO.SS. hanno poi posto l'accento sulle necessità di accogliere le richieste di trasferimento da UCD, e anche nella rete, attualmente pendenti.

L'azienda, ha precisato che allo stato attuale, per quanto riguarda UCD, ne sono state accolte circa il 55%, che a breve altre verranno sbloccate e si è mostrata disponibile nel favorire progressivamente tutte le situazioni in attesa.

Le OO.SS hanno infine sollecitato ed evidenziato la necessità di dare attuazione alla prevista creazione del nuovo Polo di lavoro in Sicilia (previsto nell'Accordo sul piano Team 23) e di rafforzare quello creato in Campania.

Milano, 20 luglio 2023

Segreteria di Coordinamento
Gruppo Unicredit
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca - Unisin