



Segreterie di Coordinamento  
Dircredito Fabi Fiba/Cisl Fisac/Cgil Sinfub Ugl Credito UilCa  
UniCredit Spa

## FLESSIBILITA' DI ORARIO NELLE AGENZIE: LA NOSTRA VALUTAZIONE E' MOLTO CRITICA

Il tema della flessibilità di orario nelle agenzie è stato al centro degli incontri del 17 e 18 settembre. In particolare, l'azienda ha presentato due progetti: **Flex for You** e **Orari prolungati**.

### FLEX FOR YOU

Si tratta di un modello che prevede l'apertura delle agenzie ad orario flessibile. Dopo la sperimentazione avvenuta su 16 sportelli, tale modello verrà esteso gradualmente a circa **600 sportelli** su tutto il territorio nazionale (250/300 entro fine anno e altre 250/300 nel primo trimestre 2014) facenti parte di un bacino più ampio – circa 1.450 – che, secondo l'azienda, sono in perdita. La scelta di introdurre orari flessibili rappresenterebbe, quindi, un'alternativa alla loro chiusura, che altrimenti sarebbe inevitabile, e consentirebbe di mantenere il presidio del territorio.

Trattandosi di **rilevante riorganizzazione**, è stata avviata la **procedura di confronto sindacale** prevista all'art. 17 del CCNL, della durata complessiva di **45 giorni**, al fine di gestire le ricadute che questo intervento determinerà sui lavoratori. Trascorso tale periodo, l'azienda potrà comunque procedere alla fase attuativa del progetto.

Le tipologie di orario nelle agenzie interessate saranno le seguenti:

- 1) Apertura ad orario pieno solo in alcuni giorni della settimana
- 2) Apertura quotidiana sempre nella stessa fascia oraria (es: solo mattino)
- 3) Apertura mattino/pomeriggio alternata con altre agenzie
- 4) Apertura solo in alcuni giorni prefissati del mese

Questi sportelli, già oggi con un organico molto esiguo (2/3 persone), manterranno il proprio CAB e la relativa autonomia contabile, ma **non avranno più il Direttore e dipenderanno dall'agenzia capofila (o hub)**. Ciò significa che **600 Direttori perderanno il ruolo e dovranno essere adibiti ad altre mansioni**, presumibilmente commerciali, mentre il DDA dell'agenzia "hub" sarà in tutto e per tutto responsabile gestionalmente anche delle agenzie Flexy di pertinenza (al massimo due). I colleghi attualmente collocati nelle agenzie che diventeranno Flexy manterranno la medesima sede di lavoro. **La mobilità tra le agenzie Flexy e la capofila sarà considerata missione, disciplinata, in quanto tale, dal CCNL.**

### ORARI PROLUNGATI

Entro il 15 ottobre partirà un **progetto pilota** che riguarderà **40 sportelli** – di una certa dimensione - su tutto il territorio nazionale e avrà **durata di quattro mesi**.

Saranno sperimentate le seguenti tipologie di orario:

- 1) **13 agenzie con orario continuato** dalle 8,20 alle 16 (con apertura al pubblico, quindi, anche nella pausa pranzo). La presenza nella fascia oraria corrispondente all'attuale intervallo riguarderà i ruoli di ASC, AFP, CPB, DDA, CSC;

- 2) **14 agenzie con orario prolungato:** l'agenzia rimarrà chiusa nell'intervallo, ma aperta fino alle 19,15, mentre l'orario di apertura della cassa al pubblico non subirà allungamenti rispetto a quello attualmente in vigore;
- 3) **13 agenzie con apertura al sabato mattina:** l'agenzia è aperta solo per attività di consulenza.

Poiché **l'orario di lavoro individuale e l'adibizione individuale alla cassa non potranno subire variazioni**, ma restano quelli definiti dal CCNL (nello specifico 37,50 ore a settimana e non più di 6,30 giornaliere), per consentire l'allungamento dell'orario di apertura al pubblico dovranno necessariamente essere predisposte delle **turnazioni (ingresso e uscita con orari differenziati)** tra i lavoratori delle agenzie interessate.

## CONSIDERAZIONI SINDACALI

Questa ennesima riorganizzazione della banca (ormai abbiamo perso il conto di quante ne sono state fatte!) ci pare risponda più all'esigenza di ridurre ulteriormente i costi che a quella di rilanciare l'attività commerciale.

L'azienda ha dichiarato che la sperimentazione pilota ha fatto registrare un incremento sia degli impieghi che della raccolta, oltre ad un sostanziale mantenimento della clientela. Non possiamo che esprimere soddisfazione per questi positivi risultati, anche se ci pare che il bacino molto ridotto su cui la sperimentazione è avvenuta (16 agenzie sparse in tutta Italia) nonché, in alcuni casi, le caratteristiche della piazza prescelta (totale assenza di concorrenti) rappresentino **uno spaccato molto marginale, non necessariamente riconducibile a tutto il territorio nazionale**. Le nostre **forti preoccupazioni** riguardano, ancora una volta, gli **impatti organizzativi** conseguenti all'introduzione di questo modello, che rischiano di essere **molto negativi**, vista la situazione di grande difficoltà in cui versa la rete.

Da tempo abbiamo denunciato come le **pesanti carenze di organico** rendano difficile, in alcuni casi addirittura **impossibile, tenere aperti molti sportelli**. Questa riorganizzazione ne è la riprova!

Anziché potenziare gli organici, ed **avviare un progressivo processo di riequilibrio tra le risorse collocate negli uffici e quelle che lavorano nelle agenzie**, l'azienda ha scelto di ridurre l'offerta di sportello, salvo poi avviare una sperimentazione che prevede l'apertura della cassa nell'intervallo e dello sportello fino alle 19,15. **E' una scelta contraddittoria che non condividiamo!**

**Il caos organizzativo, con cui spesso i colleghi in filiale devono fare i conti, rischia, purtroppo, di ampliarsi e aggravarsi, determinando ricadute negative sia sui lavoratori che sulla clientela.**

Nel merito, le esperienze pilota del progetto Flex for You hanno evidenziato parecchie criticità:

- ▶ mobilità territoriale problematica, in alcuni casi, a causa della morfologia del territorio;
- ▶ difficoltà a fruire dell'intero orario della pausa pranzo nel caso di servizio presso due agenzie nella medesima giornata, una la mattina e l'altra il pomeriggio;
- ▶ modalità operativa per la gestione valori e ATM;
- ▶ rispetto delle normative di compliance;
- ▶ sicurezza;
- ▶ adempimenti che richiedono, da normativa, la presenza di due persone;
- ▶ aumento insostenibile dei carichi di lavoro in capo al DDA dell'agenzia hub;
- ▶ sostituzione del DDA in caso di assenza;
- ▶ disallineamento tra attività commerciale del call center e attività delle agenzie flexy.

Abbiamo chiesto all'azienda, che non ha disconosciuto l'esistenza di questi problemi, pur avendo cercato di minimizzarli, quali interventi organizzativi intenda mettere in campo per risolverli, onde evitare che ogni conseguenza ricada esclusivamente – ancora una volta - sulle spalle dei lavoratori.

**Le risposte ci verranno fornite il 3 e 4 ottobre prossimi.**

Nel corso dei suddetti incontri ci sono state fornite anche altre informative riguardanti modalità di realizzazione di iniziative commerciali.

### **“VIDEO ROOM”**

Si tratta, ancora una volta, di una sperimentazione pilota che partirà ad ottobre nello sportelli di Bologna Ugo Bassi e a dicembre in quello di Milano Garibaldi.

Nell'area self sarà allestita una sala, a cui si potrà accedere strisciando il bancomat (sia UniCredit che di altre banche) e digitando il pin, dotata di monitor, scanner, stampante, tablet per firma digitale...

Sarà possibile collegarsi in videoconferenza con un operatore di UniCredit Direct che svolgerà attività di consulenza “in remoto”. I clienti UniCredit, oltre che ricevere informazioni, potranno effettuare operazioni. L'accesso all'area self per usufruire di questo servizio potrà avvenire anche al di fuori dell'orario di apertura dell'agenzia, comunque entro l'orario di lavoro degli operatori del call center.

### **OFFERTA FUORI SEDE DA PARTE DI CPB**

Questa iniziativa, che coinvolgerà circa 500 Consulenti Personal Banking, prevede che i consulenti possano seguire i clienti del proprio portafoglio non solo ricevendoli nei locali della banca, ma anche fuori sede, andando cioè presso di loro.

Come è noto, l'attività fuori sede è regolamentata da precise normative. Pertanto, i lavoratori interessati verranno iscritti, con onere a carico della banca, all'Albo dei Promotori Finanziari, dopo aver fruito di adeguata formazione per la preparazione al ruolo. L'azienda ha dichiarato di aver già individuato i consulenti, che saranno contattati a breve, ai quali fare la proposta, la cui accettazione è comunque del tutto volontaria.

E' previsto che l'iniziativa vada a regime nella primavera del 2014.

### **RECUPERO BANCA ORE**

In un incontro precedente avevamo contestato il fatto che l'azienda lasciasse scadere la banca ore oltre i 30 mesi senza assumere, negli ultimi 6 mesi, alcuna iniziativa finalizzata alla fruizione completa da parte del lavoratore, così come imposto dal CCNL.

Ci è stato risposto che verrà data indicazione a tutti gli HR di contattare i colleghi interessati al fenomeno, cercando di concordare con loro le date di fruizione. In caso contrario la banca procederà di propria iniziativa, secondo le previsioni contrattuali.

Vi terremo puntualmente informati sugli **sviluppi del confronto**, in particolare in merito al tema della flessibilità di orario.

Milano, 23 settembre 2013

**Segreteria di Coordinamento  
UniCredit Spa  
Dircredito Fabi Fiba/Cisl Fisac/Cgil Sinfub Ugl Credito UilCa**