



Confronto con l'Azienda su Business Transformation e UniCredit Direct

Giovedì 8 luglio a Bologna come Organizzazioni Sindacali di UniCredit SpA abbiamo incontrato, su nostra precisa richiesta, i rappresentanti aziendali su BT Business Transformation e su UniCredit Direct.

Queste strutture, parte integrante di UniCredit S.p.A., sono due capisaldi del piano industriale 2015-2018, inseriti di diritto nelle strategie industriali della Banca e del Gruppo.

In particolare **Business Transformation** ha intercettato 1100 persone delle 2000 che il Piano Industriale prevede come risorse da ricollocare in attività recuperate da precedenti insourcing.

L'azienda, nel corso dell'incontro, ha presentato la struttura di BT che considera in tutto e per tutto un "department" della banca, strutturale alla medesima.

In conseguenza il Responsabile di BT, signor Larizza, ha **dichiarato che le voci di futuri progetti di esternalizzazione di BT sono completamente prive di fondamento**: le attività rientrate nel Gruppo da precedenti outsourcing sono 30, distribuite su oltre 950 persone, per 80 poli in 75 comuni diversi.

La multipolarità è un altro dei must del Piano Industriale e come Organizzazioni Sindacali la consideriamo **una nostra storica acquisizione**, che caratterizza UniCredito rispetto ad altri grandi gruppi bancari italiani.

Il Responsabile di BT ha più volte dichiarato che l'insourcing ha causato la rescissione da parte di UniCredit di contratti con società esterne per un valore di oltre 30 milioni di euro, specificando che il costo a carico del Gruppo ora è addirittura il doppio del corrispettivo pagato in precedenza per l'outsourcing. Tuttavia, è stato dichiarato dall'azienda, **la resa in termini qualitativi è migliorata sensibilmente**.

Malgrado ciò non sono tutte rose e fiori quelle che caratterizzano BT in questo momento e noi lo sappiamo bene.

Abbiamo posto all'attenzione dell'azienda i principali problemi e in particolare i criteri di reclutamento che hanno portato dalla Rete in BT un numero rilevante di persone in situazioni o condizioni personali particolari.

L'azienda nega che quelli che a noi sembrano indici di segregazione, come la presenza di colleghe e colleghi a part time, fruitori dei benefici della l.104, destinatari di provvedimenti disciplinari, **siano tali**.

Per l'azienda **non** sono state fornite indicazioni ai manager di Rete e alla funzione HR perché individuassero per BT persone considerate scomode o di peso per la rete stessa.

Inoltre è stato affermato che tutte le persone in BT svolgono lavori dignitosi e attività che permettono di sfruttare le competenze maturate ma anche di fare esperienze nuove.

Alla luce delle ultime notizie sul sistema incentivante 2014, appena consuntivato, l'Azienda ha affermato che in BT esiste solo un sistema premiante tramite bonus.

Come Sindacato abbiamo chiesto una maggiore attenzione alle persone che si realizzi con un flusso costante di attività (l'azienda ha ammesso che vi sono state periodi in cui alcuni poli sono stati privi di attività da svolgere) e con la presenza "certa" della funzione HR anche con l'ingaggio degli HR della Rete.

Su questo punto l'azienda ha affermato il proprio impegno.

Tutti i problemi che sono emersi a livello di confronto nazionale andranno portati sui tavoli di Region, per una maggiore comprensione delle differenti criticità, non ultime quelle che attengono al rispetto delle persone.

Unicredit Direct

Anche le problematiche di UniCredit Direct (UCD) sono state portate al tavolo nazionale.

All'inizio del confronto ci sono state illustrate in modo particolareggiato nuove procedure che permetteranno un più facile approccio produttivo da parte di lavoratrici e lavoratori, investimenti in termini di nuove assunzioni e l'ampliamento del servizio fornito attraverso le vendite dirette, indirette e da remoto.

Tutte iniziative e risultati sui quali non si discute, se non su un punto, che come Organizzazioni Sindacali, non ci sfugge: **tutto si deve realizzare nel rispetto delle persone.**

Abbiamo chiesto conto, tra le altre cose, in particolare delle

pressioni commerciali - barra telefonica – formazione - orari /pause, assegnazione degli skill

Per noi il primo problema, quello che sta generando una diffusa crescente sofferenza e livelli di stress che ci preoccupano, **è rappresentato dalla barra telefonica**: non basta che l'azienda ci risponda che l'operatore ha la gestione del tempo tra la fine di una chiamata e l'entrata di un'altra. Perché alla domanda se esistano statistiche INDIVIDUALI di gestione della barra, non ci è arrivata alcuna risposta, **Ne attendiamo una.**

Sulle pressioni commerciali: abbiamo dichiarato che sono **del tutto inutili** le rilevazioni di produttività (i c.d. pezzi) individuali, in quanto da molto tempo sostituite da sistemi telematici: quindi i "post it" o qualsiasi altro metodo cartaceo di aggiornamento del numero di "pezzi " che ciascun consulente ha venduto **è solo un puro strumento di pressione.**

L'azienda ha risposto che *"gli strumenti tecnologici non sono mai sufficienti e che la tensione commerciale non si crea con la statistica"*.

La pratica dei "post it" o qualsiasi altra forma di rilevazione individuale, è strutturale? ovvero è residuale (connessa alla necessità di monitorare l'attività per evitare crash di una procedura particolare appena introdotta) oppure non esiste proprio? **La risposta ricevuta non è per noi esaustiva del problema.**

Orari di lavoro e pause:

Secondo l'azienda gli orari – dalle 8 alle 20 con il turno sino alle 22 - sono diversamente articolati e sono i responsabili dei Poli che li hanno scelti per le proprie strutture, salvaguardando l'esigenza di garantire, nella gestione delle pause, il servizio continuo alla clientela.

Da parte aziendale è stato detto che, fermo restando l'efficienza complessiva dei poli, si è cercato di costruire un modello che consenta alle lavoratrici e ai lavoratori di usufruire delle pause in modo da garantire la copertura efficace del servizio.

Per quanto riguarda il polo di Palermo abbiamo chiesto che ci sia alternanza d'orario della pausa pranzo con gli altri poli.

Per noi resta grave problema, presente nei poli di Cologno e Modena, del superamento da parte aziendale in modo unilaterale, della prassi della pausa di mezz'ora: caduta questa buona pratica, per poter pranzare i colleghi accorpano i due quarti d'ora che la legge assegna di diritto ai video-terminalisti. **In alternativa non si pranza.**

Questo punto resta aperto e non ci sono state date risposte.

Per ovviare ai problemi d'inizio turno delle 8, l'azienda ne anticiperà l'inizio alle 7.50, con attivazione barra alle 8.00; **questo è certamente un risultato da ascrivere all'azione del sindacato in ogni singolo polo.**

Turn Over: la percentuale più recente è del 22%, i criteri di uscita quelli dell'anzianità di servizio in UCD: le richieste di andare a fare altra esperienza fuori da UCD vengono prese in considerazione avuto riguardo all'anzianità e, per gli apprendisti, nel rispetto del piano formativo.

Come Organizzazioni Sindacali abbiamo, infine, con forza, chiesto di **aprire una trattativa per la revisione del Verbale di Accordo sottoscritto nell'allora UniCredito Italiano nel maggio del 2002, accordo che non rispecchia, se non in parte, la realtà attuale di UniCredit Direct:** nel frattempo, indubitabilmente, sono intervenuti elementi nuovi di organizzazione del lavoro con conseguenti problemi che vanno affrontati **in un modo certo, condiviso ed esigibile da parte di lavoratrici e lavoratori.**

Milano 13 luglio 2015