



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

Milano, 4 luglio 2011

## I PROBLEMI AUMENTANO, LE RISPOSTE NON CI CONVINCONO La situazione è seria...

Si è svolto mercoledì 29 giugno l'incontro con la Banca nel quale sono state affrontate numerose problematiche, alcune già sottoposte in precedenza all'attenzione dell'Azienda, altre rappresentate per la prima volta e su cui l'azienda si è riservata un momento di approfondimento.

### Problematiche "commerciali":

**PRESSIONI COMMERCIALI** - Per l'ennesima, insistita volta abbiamo denunciato le continue, indebite e a volte aggressive forme di pressione alla vendita, la cui sistematicità e diffusione smentiscono le affermazioni dell'Azienda, che vorrebbe ridurle a pochi e marginali episodi che non scalfiscono la correttezza complessiva del suo operato rispetto a ciò che essa definisce normali e necessarie sollecitazioni commerciali.

La consapevolezza, da parte di chi utilizza certi metodi, di **violare non solo accordi sindacali ma, più semplicemente, le regole della dignità della persona**, è testimoniata anche dalle modalità con cui in molti casi vengono realizzate le forme di pressione, occultate in modo da non consentire la tracciabilità di tali comportamenti.

Una forma particolarmente irrispettosa e mortificante è rappresentata dalle classifiche comparative che vengono fatte circolare fra i lavoratori, denuncia che abbiamo accompagnato consegnando del materiale all'azienda, a cui **abbiamo chiesto di intervenire affinché tali azioni vengano immediatamente fatte cessare**.

Abbiamo poi chiesto, e ottenuto, di affrontare più in generale tutto il tema delle incentivazioni e delle collegate forme di pressione commerciale in un incontro appositamente dedicato, da tenersi in tempi brevissimi.

Sul tema incentivi, l'azienda ha comunicato che per il 2010 a titolo di premio budget per tutta la banca sono stati pagati poco più che 60 milioni di euro, mentre la cifra erogata a titolo di premio aziendale è stata di circa 85 milioni.

**FOCUS CLIENTI PERSONAL BANKING** - L'iniziativa, contestata dalle OO.SS., prevede una specifica segnalazione che questa fascia di lavoratori è tenuta a fare quando vengono chiusi certi rapporti ovvero quando gli stessi non vengono messi in essere, ma l'aspetto più sconcertante è che le segnalazioni vengono sottoposte al vaglio del titolare e più sopra del responsabile di area, che può, quest'ultimo, confermarle ma anche non validarle.

L'azienda, partendo dal presupposto che la perdita o la mancata acquisizione di un cliente rappresenta un momento essenziale del nostro core business, ha insistito sulle finalità puramente statistiche della procedura (*se così fosse, ci chiediamo perché non sia stato chiarito fin dall'inizio...*) orientate all'elaborazione delle strategie future. A sostegno di questa tesi, ha precisato che la procedura, in fase sperimentale, è interamente guidata con risposte standardizzate, che non ha conseguenze sul sistema incentivante né sul sistema valutativo, ed infine che la convalida non riguarda l'operato del gestore ma solo le motivazioni addotte.

**Reputiamo tali risposte scarsamente convincenti, anche in relazione al fatto che attraverso un'altra procedura, la "contatto", si possono desumere le medesime informazioni: continuiamo ad intravedere in controluce forme di controllo e di pressione sull'operato dei singoli, con mezzi e motivazioni camuffati in vario modo.**

Il discorso, iniziato con i personal banking, si sta allargando a tutti gli altri ruoli di rete coinvolti nell'attività commerciale: **si comprende, ed è interesse di tutti, la volontà aziendale di trovare soluzioni per incrementare**

i ricavi, ma chiediamo che le modalità di vendita vengano precedute da un confronto con le OO.SS. che stabilisca regole certe, trasparenti, sostenibili per i lavoratori e rispettose delle professionalità acquisite.

### Problematiche “inquadramentali”:

**INDENNITA' DI SOSTITUZIONE DEL DIRETTORE DI AGENZIA** - Relativamente al mancato pagamento di detta indennità, la Banca ha sostenuto che tutte le adibizioni avvenute dall'1/11/2010 sono considerate “nuove adibizioni” (anche se il medesimo collega sostituiva il Direttore assente già in precedenza) e pertanto viene applicata la normativa del contratto nazionale, che, per le agenzie sino a 6 addetti, sono peggiorative rispetto agli inquadramenti in vigore nelle banche ante fusione (prevedevano comunque il QD2, tranne che per gli sportelli leggeri). Di conseguenza, secondo l'azienda, l'indennità di sostituzione, laddove spetti, risulta oggi inferiore – o nulla - nelle realtà più piccole; niente è cambiato invece per le agenzie da 7 addetti in su.

**Abbiamo contestato l'interpretazione restrittiva e l'applicazione distorta e incoerente da parte dell'Azienda dell'Accordo 18/10/2010, applicazione che certamente garantisce una riduzione dei costi, ma non contribuisce a tenere alta la motivazione del personale. Precisiamo che per le OO.SS. la questione non è chiusa e verrà ripresa, anche per gli aspetti legati ai periodi pregressi, in sede di trattativa sugli inquadramenti.**

**INDENNITA' RISCHIO** - La Banca, in risposta ai quesiti a suo tempo posti dalle OO.SS., ha precisato che la decadenza della normativa interna per gli assunti dopo il 18 ottobre 2010 cui resta applicabile solo in contratto nazionale comporta, fra l'altro, una differenziazione degli importi sulla base delle piazze in cui il servizio viene svolto, così come previsto dallo stesso CCNL.

Quanto poi alle denunciate difficoltà di segnalare il servizio oltre le 6 ore ai fini del riconoscimento della relativa maggiorazione, l'Azienda ha riconosciuto che l'abolizione, per ragioni di economicità, del modulo che si poteva scaricare da portale ha creato problemi diffusi, perché nelle agenzie non sono arrivate le indicazioni necessarie. La Banca si è pertanto impegnata a fornire indicazioni operative precise per garantire facilità e riscontro della segnalazione. **In pratica, il cassiere che è stato adibito allo sportello oltre le 6 ore, dovrà fare una mail di segnalazione al proprio DDA ogni qual volta ciò si verifici, in modo da lasciare traccia scritta.**

**Resta da sanare il pregresso, e cioè il recupero del mancato pagamento nei mesi scorsi: invitiamo tutti i colleghi interessati ad inviare una segnalazione in tal senso sia al DDA che, per conoscenza, alle OO.SS.**

Resta confermato il pagamento automatico dell'indennità correlata alle **6,30 ore** in caso di **cassiere unico**.

**OPERATORE UNICO** - Per questo “ruolo”, recentemente introdotto in via sperimentale in alcuni territori, abbiamo chiesto dettagliate precisazioni circa il numero degli addetti in attività, l'ubicazione, le mansioni assegnate, la predisposizione dell'ambiente in cui operano con particolare riguardo agli aspetti legati alla sicurezza e il riconoscimento indennitario previsto.

**Informazioni queste che dovranno essere replicate a livello locale, laddove non già avvenuto.**

**ROL** - La contrattazione integrativa del 2007 aveva previsto l'inquadramento a QD3 per i ROL preposti a mercati a “rilevante complessità organizzativa” (a suo tempo individuati in circa una ventina). Il suddetto livello sarebbe già dovuto essere maturato dagli interessati da circa un anno, ma ci risulta non essere in qualche caso avvenuto: **abbiamo chiesto una verifica puntuale della situazione.**

**PEGNO** - Per gli addetti a questo settore esiste un accordo che disciplina il regime degli inquadramenti e delle indennità, che è stato applicato, a nostro avviso, in modo non conforme alle norme sottoscritte. **La materia sarà oggetto di confronto dopo le verifiche che abbiamo chiesto all'azienda di effettuare in tempi ristretti.**

### Problematiche connesse alle procedure

**PROCEDURA GIANOS** - Questa procedura impone, in ottemperanza a norme di legge in tema di antiriciclaggio, la compilazione di un questionario ad ogni apertura di rapporto (anche se il soggetto è già censito) e al censimento di ogni delegato, che, soprattutto nel segmento large corporate per la distribuzione su tutto il territorio dei delegati ad operare, implica anche assunzioni di responsabilità.

Abbiamo chiesto che venga esplorata la possibilità, nel rispetto delle norme vigenti, di razionalizzare la procedura al fine, da un lato, di sgravare l'operatività quotidiana da incombenze solo burocratiche e, dall'altro, di limitare l'assunzione di improprie responsabilità.

**BANCOMAT** - Abbiamo segnalato all'azienda l'impossibilità per i non vedenti (sia dipendenti sia clienti) di utilizzare le nostre macchine attraverso una guida sonora udibile mediante cuffie acustiche, inserite in uno spinotto, di cui peraltro le macchine sono dotate.

In altre parole, manca il software, viceversa pienamente in funzione in macchine di altre banche: **non si tratta ovviamente di colmare un gap di mercato, ma di introdurre anche da parte nostra un servizio ad alto valore civile.**

**PROGETTO VOIP** - Ricordiamo che il progetto VOIP fu introdotto, sperimentalmente, qualche anno fa in alcuni territori e consisteva nella possibilità per il cliente di contattare anche visivamente l'operatore di banca, attraverso una videocamera installata sia nel computer del cliente che in quello del gestore.

Il servizio non ha mai avuto una grande diffusione, anche per il modesto interesse mostrato dalla clientela: tuttavia abbiamo richiesto un aggiornamento sull'andamento del progetto, anche per **riaprire eventualmente un confronto con l'azienda su alcuni risvolti di legittimità, contrattuali e legali, che ci hanno sin dall'allora suscitato alcune perplessità.**

**CEM** - Abbiamo segnalato che sono in corso cambi di procedure e riorganizzazione interni che potrebbero portare ad una riduzione di organici. Abbiamo pertanto chiesto maggiori informazioni in proposito.

**ASSISTENTI SME** - Abbiamo riportato all'azienda le legittime rimostranze di questi colleghi a cui è stata tolta la possibilità di entrare in internet, che costituisce per l'adempimento delle loro mansioni un utile strumento di lavoro: **non crediamo che complicare ulteriormente la vita giovi ad alleviare un'operatività già così gravida di carichi di lavoro.**

**NUOVO SISTEMA OPERATIVO** - Comprendiamo che per un gruppo di dimensione internazionale addivenire ad un'unica piattaforma linguistica sia un'esigenza vera e da perseguire, ma ciò richiede tempo e deve essere attuato senza forzature.

Apprendiamo invece che il nuovo sistema operativo installato nei computer presenta un'unica versione in inglese, e questo è inconcepibile: **abbiamo preteso pertanto che venga affiancata immediatamente anche la versione in italiano.**

### **Problematiche varie**

**FERIE** - Abbiamo riportato i numerosi casi segnalatici di colleghi che hanno correttamente pianificato per intero le ferie di spettanza, ma che a tutt'oggi non hanno ancora ricevuto la conferma, come prescritto da contratto. Rimarchiamo la perentorietà della risposta che l'Azienda ha voluto immediatamente dare alla questione: **simili comportamenti sono assolutamente contrari alle direttive impartite alla periferia, e invitiamo le OO.SS. a segnalare i casi in distonia.**

Nel ribadire, pertanto, a tutti i lavoratori il diritto a pretendere la conferma delle ferie concordate con l'azienda, ci faremo sicuramente carico di intervenire qualora tale diritto risulti leso. **Non possiamo però non sottolineare come non riteniamo casuale che tutti i casi che ci sono stati segnalati provengano dalla rete: dietro a queste situazioni, tranne forse qualche caso isolato, vi è, come sempre, la difficoltà obiettiva di organizzare l'operatività corrente a causa della carenza di personale.**

**FORMAZIONE** - La carenza di piani formativi adeguati all'evoluzione delle procedure e dell'organizzazione interna, di alcune materie di legge (Mifid e antiriciclaggio su tutte), dei continui cambi di ruolo, resta per le OO.SS. una costante delle nostre denunce.

**La consapevolezza che la realizzazione della cosiddetta formazione continua costituisca un fattore primario di competitività e di garanzia di eccellenza per l'Azienda, richiede di massimizzare gli sforzi, senza immaginare di poter disinvestire risorse in questo settore strategico.**

Nell'incontro in oggetto ci siamo in particolare soffermati sul fatto che non venga ancora tempestivamente erogata la formazione nei casi di inserimento a nuovo ruolo, rispetto ad un impegno che era stato assunto dall'azienda in questo senso, ed inoltre, tema di attualità, che non sia stato effettuato nessun corso preliminare agli assunti stagionali.

**TRASFERTE** - Ricordiamo brevemente che la normativa in vigore prevede che se la distanza fra la residenza (dimora abituale) e la località di missione supera i 25 Km si applica la normativa che attribuisce il rimborso a piè di lista fino a quattro giorni di missione e il trattamento di diaria oltre tale limite, mentre se la distanza è inferiore ai 25 Km (50 fra andata e ritorno) si realizza la fattispecie del "corto raggio " che dà diritto solo al rimborso delle spese di viaggio.

Rispetto a quest'ultimo caso, **le OO.SS. avevano chiesto chiarimenti sulle modalità di computo dei chilometri nell'ipotesi di una pluralità di spostamenti durante una medesima giornata**, ognuno dei quali, singolarmente considerato, disti meno di 25 Km dalla residenza (dimora abituale), ossia 50 fra andata e ritorno.

L'Azienda ha risposto che il conteggio viene effettuato prendendo in considerazione esclusivamente le distanze fra le singole località di missione raggiunte dal dipendente, e se risulta inferiore ai 50 km vengono riconosciute solo le spese di viaggio e non la diaria; in altre parole vengono esclusi dal conteggio sia i chilometri percorsi all'andata, dalla residenza alla prima località di missione, sia quelli dall'ultima località toccata ed il ritorno alla residenza. **Solo qualora sia stato autorizzato l'utilizzo della propria autovettura, il rimborso spese chilometrico copre l'intero percorso effettuato (ma attenzione: la trasferta rimane comunque a corto raggio!).**

Resta il fatto, da noi **fortemente contestato**, che **le distanze non vengono calcolate secondo i criteri stabiliti dal CCNL (da casa al luogo di missione), ma da comune a comune, più nello specifico, da sede di municipio a sede di municipio, il che spesso non corrisponde alle distanze realmente coperte.**

L'Azienda ha affermato di essersi attenuta strettamente alle indicazioni interpretative date da ABI, richiamate anche a proposito delle **trasferte per formazione** che non comportano mai il trattamento di diaria.

Per parte nostra, abbiamo espresso i nostri dubbi sull'interpretazione fornita, anche se siamo consapevoli che trattandosi di norme di contratto nazionale, la questione va spostata e affrontata a quel livello di interlocuzione.

A margine dell'argomento, la banca ha comunicato che è stato cambiato l'applicativo per misurare le distanze chilometriche, non più Autoroute ma Map Point, sempre della Microsoft.: il nuovo applicativo, adottato perché tecnologicamente più evoluto e di più facile consultazione, non comporta significative variazioni sul conteggio delle distanze.

### **Riorganizzazione**

**HOUSEHOLD FINANCING** - Nell'incontro dell'8 giugno ci era stata fornita una prima informativa limitata al polo di Palermo: modifiche all'organizzazione del lavoro hanno comportato che solo 2 colleghi continueranno a svolgere le medesime mansioni, mentre per gli altri 31 sono in corso colloqui individuali per verificare la possibilità di un loro ricollocamento sulla piazza nella gestione rischi operativi.

**Abbiamo richiesto un aggiornamento sul piano di riorganizzazione di tutta l'attività**, che coinvolge circa 200 addetti nel settore mutui (spostati sotto la direzione crediti) e circa 450 nel settore prestiti, anche alla luce del programmato road show interno.

Sono state inoltre chieste all'azienda **quali motivazioni stiano alla base della scelta di non confermare** lavoratori assunti con contratto di somministrazione e di sostituirli con altri lavoratori, assunti con il medesimo contratto.

Dopo il mese di sospensione delle relazioni sindacali, a seguito della disdetta del Fondo di Settore e la concomitante tenuta delle assemblee per il rinnovo del contratto nazionale, con il mese di giugno sono di fatto proseguiti in modo serrato i confronti sui problemi della Banca Unica che, come testimonia il presente volantino, sono numerosi ed importanti, e che continueranno anche per tutto il mese di luglio. Ad essi aggiungiamo le importantissime trattative, anch'esse già aperte e in calendario questa settimana, su part-time e flessibilità d'orario e sugli inquadramenti, ed ancora il tema della sicurezza, nonché l'appuntamento del prossimo 6 luglio, nel corso del quale verranno anticipati alle OO.SS. gli interventi di riorganizzazione della banca che saranno illustrati nel road show di Bologna del giorno successivo.

Sull'evoluzione e sugli esiti dei vari confronti verrà data tempestiva e costante informativa alle lavoratrici e ai lavoratori.

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