



INCONTRO CON LA D.R. LOMBARDIA SU ORGANICI E PRESSIONI COMMERCIALI

Si è svolto il 22 u.s. l'incontro tra i Coordinatori Territoriali delle RSA delle scriventi OO.SS. e la Direzione Regionale Lombardia di UCB.

Si è discusso di svariati argomenti ad esclusione del tema SICUREZZA che sarà oggetto di uno specifico incontro nel mese di marzo.

ORGANICI ed ATM Evoluto

Riguardo gli organici la situazione è particolarmente delicata a causa di tre fattori:

- le uscite di colleghe e colleghi derivanti dal piano di incentivazione all'esodo;
- il cospicuo numero di aperture di nuovi sportelli;
- l'imminente avvio del progetto di integrazione della rete UCB con le banche retail dell'ex Gruppo Capitalia.

In risposta alle nostre preoccupazioni, già più volte rassegnate alla Direzione Generale dai nostri Organi di Coordinamento, la DR come già comunicato dalla DG a Bologna ci ha confermato che entro marzo verranno inserite nelle agenzie 20 risorse provenienti da altre società del gruppo; inoltre verranno assunti con contratto a tempo determinato di 6 mesi, 18 giovani per far fronte alla necessità di accompagnare con personale UCB la fase di migrazione del sistema informatico verso la rete Bipop Carire prima e successivamente BdR e BdS.

Abbiamo ribadito la nostra preoccupazione in quanto riteniamo che, anche sulla base delle segnalazioni che ci giungono da colleghe e colleghi, il numero complessivo degli organici, ma ancora di più la diffusa frammentazione sul territorio, non consentiranno di affrontare in condizioni adeguate una fase così delicata per di più destinata a protrarsi per almeno un anno.

Il ROR ha ammesso che le condizioni generali non sono certo ideali ma non per questo, a suo avviso, insostenibili anche a fronte dei dati di utilizzo di sistemi remoti sempre più rilevanti.

A tal proposito abbiamo fatto notare come, proprio a causa degli organici sempre più ridotti, un'innovazione come l'ATM evoluto, che certamente contribuisce in modo significativo a ridurre il numero di operazioni allo sportello, si tramuti in un problema: è stato infatti già più volte denunciata alla D.Gen. **l'impossibilità ad effettuare nel totale rispetto delle norme aziendali le operazioni di carico/scarico degli ATM evoluti.**

Su questo punto il ROR ha affermato che a loro non risulterebbe alcuna criticità!

INVITIAMO PERTANTO TUTTE LE COLLEGHE E COLLEGHI A SEGNALARE PER ISCRITTO AL PROPRIO ROL LA FREQUENZA CON LA QUALE SI VERIFICANO SITUAZIONI PER LE QUALI SIETE COSTRETTI AD OPERARE NEL CORSO DELL'INTERVALLO O IN PROSECUZIONE DEL NORMALE ORARIO E A CHIEDERE ISTRUZIONI SU COME COMPORTARSI IN TALI FATTISPECIE. VI SOLLECITIAMO ANCHE A INVIARNE COPIA AI VOSTRI RAPPRESENTANTI SINDACALI.

Vi invitiamo altresì a segnalarci tempestivamente tutte le situazioni di criticità relative al problema organici che dovessero verificarsi.

PRESSIONI COMMERCIALI

Per quanto riguarda il tema delle **pressioni commerciali** abbiamo fatto presente che ci sono giunte diverse segnalazioni circa un clima che definiremmo di ritorno al passato con richiami alla necessità di raggiungere gli obiettivi previsti per l'intero 2008 nel corso del primo semestre e in generale il riaffiorare di modalità e toni che auspicavamo dismessi.

La DR ha affermato che non sono state date direttive diverse dal passato e che il tutto avviene nel rispetto delle regole che, ricordiamo, sono contenute nel protocollo sottoscritto da ABI il 16 giugno 2004 (che per vostra comodità alleghiamo) e richiamato nell'art. 26 del recente accordo di rinnovo del CCNL e nell'accordo aziendale del 25 maggio 2004, del quale riportiamo in calce uno stralcio.

Ci è stata fornita la massima disponibilità ad affrontare eventuali situazioni specifiche che dovessero contraddire tale impostazione ed è stato affermato, come del resto in passato, che l'azienda non tollera atteggiamenti contraddittori della propria politica.

Anche su questo punto vi invitiamo pertanto a segnalarci senza timore le situazioni che ritenete rientrino in questa casistica.

PROGETTO BUSINESS EASY

Si basa sulla partizione della clientela Piccole Imprese in Prime, Core e POE.

Il progetto ancora sperimentale partirà in Lombardia con aprile e ancora non è stato definito dove verranno allocati gli addetti.

PROGETTO SMART AFFLUENT

Si basa sull'individuazione, nell'ambito della clientela indivisa mass market, di quella fascia che per caratteristiche di età, capacità economica, e propensione al risparmio potrebbe diventare Affluent.

Ad oggi sono state individuate 5 risorse: 2 in Mercato Cordusio, 1 in Mercato Fiera, 1 in Mercato Pirelli, 1 presso il Call Center dove continuerà a sedere e lavorerà in questa veste per il Mercato Monza.

Per questo nuovo tipo di attività, detto Smart Affluent, verrà utilizzato il contatto telefonico, un eventuale incontro di conoscenza col cliente e la restante gestione per via "remota".

Stralcio accordo 25/5/2004 tra UnicreditBanca e OO.SS.

Regolamentazione attività commerciali

Le Organizzazioni sindacali hanno più volte denunciato il verificarsi di eccessive ed improprie pressioni commerciali; a tal proposito l'Azienda dichiara che l'attività di indirizzo commerciale deve essere svolta in forme e modi che rispettano le norme deontologiche, i principi etici, la professionalità e la dignità delle lavoratrici e dei lavoratori.

Allo scopo di chiarire in maniera inequivocabile l'attenzione al rispetto di tali norme, l'Azienda si impegna ad inviare una lettera contenente un messaggio forte e preciso a tutti coloro che ricoprono "ruoli di sintesi" teso a confermare la posizione aziendale sul tema. Tale messaggio sarà portato a conoscenza di tutto il personale.

Tale posizione, più volte oggetto di confronto con le OO.SS., intende riaffermare l'adozione di valori improntati alla massima collaborazione e rispetto, alla gestione coinvolgente dei collaboratori, al lavoro in squadra e alla continua ricerca della soddisfazione del cliente interno ed esterno, sulla base di principi di responsabilità sociale e in coerenza con le conclusioni cui eventualmente si perverrà al "tavolo nazionale".

In linea con quanto sopra, l'Azienda si impegna a far cessare qualsiasi forma di eventuale impropria pressione alla vendita, anche di singoli prodotti, non coerente con tutti i principi sopra enunciati e tendente ad esasperare la prestazione lavorativa dei dipendenti.

Inoltre, l'Azienda conviene che ogni forma di rilevazione di dati e di risultati sia effettuata sulla base di standard predisposti e/o approvati a livello centrale, evitando la pubblicazione di graduatorie nominative comparative.

In attesa dell'implementazione di strumenti di rilevazione informatica l'Azienda si impegna ad evitare qualsiasi utilizzo strumentale o improprio di forme di monitoraggio e rilevazione dei dati.

Allo scopo di verificare la corretta applicazione di quanto sopra si terranno appositi incontri centrali e periferici con i ROR su richiesta delle OO.SS.

Milano, 5 marzo 2008

***I Coordinatori Territoriali Lombardia
Unicredit Banca***