



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

## MULTIPOLARITA' CU-RE - WORKOUT

Il 16 ottobre si è svolto a Milano l'incontro di aggiornamento richiesto dalle OO.SS. in merito agli interventi già operati e/o prossimi futuri che riguardano le seguenti strutture dello Special Credit.

### **CU-RE (Customer Recovery)**

Il responsabile della struttura, Oreste Vidoli, ha informato che si è completata la prima fase del progetto di ampliamento degli "organici": ad oggi 89 colleghi/e sono stati formati e risultano già operativi sul territorio. Al riguardo, come previsto anche dall'accordo del 15/9/2012 sul Piano Industriale, tali inserimenti sono stati effettuati utilizzando lo strumento della **multipolarità**: nelle grandi città interessate (Bergamo, Brescia, Genova, Ancona) sono stati creati appositi nuclei (cosiddetti "main cities"), mentre in altre località si è impiantato il progetto di **micropolarità**, con postazioni operative anche singole, **evitando quindi qualsiasi mobilità territoriale**.

**A seguito di specifiche sollecitazioni sindacali, l'Azienda ha ribadito che nei casi di micro polarità, il collega non sarà lasciato solo alla propria scrivania**: la tecnologia utilizzata permetterà infatti all'addetto di chiedere supporto immediato al proprio referente (team leader/supervisor), per risolvere le problematiche operative che dovessero insorgere durante l'attività quotidiana e comunque al termine di ogni giornata è previsto un momento di confronto.

Le OO.SS. hanno con l'occasione evidenziato le preoccupazioni manifestate dai colleghi coinvolti.

Riguardo ai criteri di "reclutamento", il responsabile di Cu.Re, senza entrare nella valutazione dei criteri di scelta, che competono ad altre realtà della Banca, ha affermato che la sua struttura accoglie i colleghi/e selezionati, intrattenendo sin da subito l'interessato con un colloquio e occupandosi della sua adeguata formazione e inserimento.

**Le OO.SS., nell'affermare la centralità dell'attività di recupero in ogni sua fase, hanno ribadito che "i prescelti" non devono essere solo "risorse particolari" della rete (es. part time, L.104/92, etc. ).**

E' necessario che tali considerazioni vengano tenute in debito conto dall'Azienda, in previsione degli ulteriori passaggi previsti per l'ampliamento degli organici:

- dal prossimo novembre prenderà avvio anche l'attività di gestione di un portafoglio clienti (a rientro) che coinvolgerà altri 50 colleghi/e (appartenenti ai quadri direttivi); tale nucleo verrà successivamente incrementato di altre 50 persone entro gennaio 2013;
- contemporaneamente nella primavera 2013 è previsto un ulteriore apporto di altri 100 lavoratori appartenenti alle aree professionali;
- inoltre è stata avviata un'iniziativa, al momento di carattere sperimentale, al fine di valutare la possibilità di impiegare i non vedenti e gli ipovedenti in mansioni per gli stessi più interessanti dal punto di vista professionale, sempre tramite la micropolarità;

**Le OO.SS. al tavolo sindacale hanno inoltre rappresentato la preoccupazione per le ricorrenti voci di esternalizzazioni che minano la serenità dei colleghi.**

**Questa preoccupazione deriva anche dal fatto che attualmente le lavoratrici ed i lavoratori interessati sono stati allocati non all'interno di Cu.Re., ma in altra struttura intermedia.**

**L'Azienda, nello smentire con fermezza qualunque progetto di esternalizzazione, ha risposto che si tratta solo di un passaggio momentaneo e funzionale, che si concluderà nel corso del 2013 con il definitivo inserimento in Cu.Re e quindi in UniCredit Spa.**

**L'azienda si è impegnata – su richiesta del sindacato - a verificare la possibilità che tale inserimento possa concludersi entro l'anno.**

### **SERVIZIO DI REGISTRAZIONE DELLE CONVERSAZIONI TELEFONICHE:**

Anche e soprattutto a tutela dei colleghi, è stato firmato l'accordo quadro per il servizio di registrazione delle conversazioni telefoniche effettuato nello svolgimento delle attività di recupero crediti (Customer Recovery, cd. Cu. Re.), con il relativo allegato tecnico e verbale di accordo.

Oltre alla tutela generale della protezione dei dati personali e del rispetto della privacy, sono stati esclusi controlli a distanza del lavoratore e l'utilizzo delle stesse registrazioni a fini disciplinari, tranne ovviamente per i casi di dolo. Inoltre, nell'ascolto delle telefonate, si prevede che possa intervenire, a tutela del lavoratore, un rappresentante delle OO.SS..

Le registrazioni, prive di qualsiasi elemento identificativo, possono essere utilizzate come elementi di attività di formazione, fermo restando che i criteri e le esigenze formative devono essere portate a conoscenza delle OO.SS..

Ricordiamo che analoghi accordi sono già in vigore nel Contact Center e per l'operatività Titoli delle agenzie.

### **WORKOUT:**

L'Azienda, tramite HRBP Carlo Furlan, valuta positivamente l'attività svolta dal "polo" di Torino, che si occupa della gestione amministrativa connessa alla revoca degli affidamenti e alla verifica della documentazione. In particolare sono stati abbattuti i tempi di passaggio delle pratiche a UCCMB. Per tale motivo la Banca ha deciso di estendere all'intero territorio nazionale il perimetro di competenza del "polo revocato", rinforzando l'organico della struttura che a regime occuperà 59 lavoratori a fronte dei 40 attuali.

Inoltre verranno costituiti dei nuovi poli "Portafoglio Italy" in sette città (Torino, Milano, Verona, Bologna, Roma, Napoli, Palermo), che si occuperanno della **gestione degli incagli non revocati** e in cui saranno inseriti circa 100 colleghi con specifico skill (per il reclutamento sarà anche aperto un "job market").

Le OO.SS. raccomandano all'azienda che i lavoratori coinvolti nel passaggio siano debitamente sostituiti nella struttura di provenienza per evitare che il carico di lavoro, per chi resta, sia tale da renderne difficile la gestione.

### **UNDERWRITING:**

L'Azienda intende procedere alla riduzione dei Poli Crediti Underwriting da 101 a 38, senza che si verifichino impatti sugli organici, se non attraverso il passaggio alla struttura Monitoring, sempre all'interno di Special Credit.

### **MONITORING:**

Con riferimento al punto precedente le strutture di Monitoring aumenteranno gli organici dagli attuali 250 a circa 400 lavoratori. Tutto ciò al fine di potenziare gli organici che si occupano di intercettare in tempo utile i segnali di degrado della clientela.

Verrà creata una nuova figura professionale SGR (Specialista Gestione Rischi), che supporterà il gestore "special situation" nella valutazione e gestione del rischio.

Le OO.SS., pienamente consapevoli dell'importanza che riveste l'attività dello Special Credit, focalizzata al contenimento del rischio e al conseguente recupero, continuano a raccomandare all'azienda la massima attenzione e cura nelle modalità di selezione e contatto dei colleghi coinvolti, oltre che la necessaria rapidità nella definitiva allocazione delle nuove strutture. In tal senso le OO.SS. continueranno a vigilare.

Milano, 22 ottobre 2012

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