



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

FLEX FOR YOU: ennesimo stress per le agenzie

Come preannunciato nel comunicato del 23 settembre u.s. si sono svolti, nelle giornate del 3 e 4 ottobre, gli incontri riguardanti la ristrutturazione cd. **Flex for you**.

L'Azienda, nel rispondere alle nostre osservazioni, ha meglio specificato le caratteristiche del progetto (che di seguito riassumiamo), ribadendo, in primo luogo, che **questa iniziativa non si pone l'obiettivo di recuperare personale dalle agenzie ma di migliorare l'efficienza e dare impulso all'attività commerciale**.

Venendo agli aspetti più operativi, la banca ha spiegato che:

- i **modelli** che con ogni probabilità verranno maggiormente utilizzati saranno quello **verticale** (apertura ad orario pieno solo in alcuni giorni della settimana) e quello **orizzontale** (apertura quotidiana sempre nella stessa fascia oraria, ad esempio al mattino);
- le **agenzie facenti parte del "grappolo" saranno tra loro molto vicine** (il "pilota" avrebbe dimostrato che una distanza eccessiva pregiudicherebbe l'efficienza) sia per ottimizzare l'utilizzo del personale che per contenere i costi derivanti dalla mobilità del personale;
- nelle fasce/giorni di chiusura al pubblico, i colleghi delle agenzie flexy potranno svolgere attività presso il medesimo sportello ovvero presso altra agenzia flexy, qualora presente nel distretto, o presso l'agenzia capofila, il tutto secondo le decisioni del Direttore di quest'ultima;
- l'**organico** delle agenzie flexy resterà, nella maggior parte dei casi, quello **precedente** l'introduzione del nuovo orario. Si modificheranno, invece, i ruoli, in virtù del fatto che **in queste agenzie non è prevista la figura del Direttore**;
- nelle agenzie flexy che vedranno la presenza di un **mono operatore** (ipotesi che dovrebbe essere residuale), tutta l'operatività, compresa quella sulla sicurezza, sarà regolata dalle **norme interne già esistenti**. Particolare attenzione andrà posta al **passaggio di valori** che, come prescritto, dovrà vedere sempre la presenza di una seconda persona, nello specifico il **Direttore dell'agenzia capofila**, che dovrà recarsi nell'agenzia flexy una prima volta per prendere in carico i valori e successivamente per trasferirli ad un altro operatore;
- al fine della determinazione, ai sensi del CCNL, dell'**inquadramento** spettante al **Direttore dell'agenzia capofila**, si considereranno gli organici di tutte le agenzie

facenti parte del “grappolo” (al netto dei CPB e dei CPI);

- gli **spostamenti tra agenzie**, che dovranno essere **registrati** attraverso un’apposita **procedura** già ora disponibile a **portale**, saranno considerati **missioni** e, in quanto tali, disciplinati dal CCNL che prevede il rimborso delle spese effettive di viaggio (la distanza viene calcolata dalla residenza – abituale dimora – del lavoratore alla località di missione);
- nel caso in cui si renda necessario, sarà autorizzato **l’utilizzo del mezzo proprio**;
- gli **spostamenti** tra agenzie dovranno avvenire **in orario di lavoro**. Ciò significa che in caso di attività su due agenzie nella medesima giornata (es: una al mattino e l’altra al pomeriggio), il cassiere effettuerà le operazioni di chiusura contabile nei 30 minuti precedenti il termine dell’orario di lavoro della mattina. Solo dopo aver effettuato la pausa pranzo, il collega si sposterà per raggiungere l’altro sportello;
- nell’individuare le agenzie che adotteranno un orario flessibile saranno tenute nel debito conto eventuali **situazioni di mobilità ridotta o difficoltosa**, comunque di **disagio**.

Preso atto di queste precisazioni di carattere operativo, che contribuiscono, comunque, a rendere più chiaro (fatte salve le successive verifiche) il quadro in cui i colleghi si troveranno ad operare, confermiamo le nostre **fortissime perplessità** sul progetto.

Se da un lato è apprezzabile il tentativo di riportare a reddito agenzie in perdita ed evitarne la chiusura, eventualità che produrrebbe quasi certamente perdita di clientela e ancora maggiore mobilità per i colleghi, dall’altra valutiamo con **grande preoccupazione una simile riorganizzazione che, improntata alla massima flessibilità, viene calata su un contesto organizzativo – quello della rete - di per sé già oggi decisamente problematico e che rende spesso estremamente complicato il rispetto di normative molto rigide.**

Alle carenze di organico, al continuo scarico delle responsabilità verso il basso senza la necessaria formazione, all’aumento dei “controllori” e delle pressioni commerciali, si aggiunge ora anche la flessibilità degli orari, che non si espliciterà solamente attraverso il progetto Flex for you, ma anche con la sperimentazione, in 40 sportelli, di orari prolungati, continuati e con apertura al sabato mattina.

Fra le tante, sottolineiamo la criticità che riguarda il ruolo dei **Direttori**.

Non condividiamo assolutamente che le agenzie Flexy siano sprovviste di tale figura, a maggior ragione avendo confermato la loro autonomia contabile e il CAB. Questo concetto è stato espresso con forza all’azienda.

Tale scelta, tra l’altro, comporterà la necessità di una riconversione di questi colleghi (circa 600!) che vengono a perdere il ruolo.

D’altro canto, è fin troppo facile prevedere un aumento esponenziale dei carichi di lavoro e delle responsabilità in capo al **Direttore dell’agenzia capofila**. Basti pensare agli **adempimenti in fatto di compliance e antiriciclaggio**, all’onere derivante dal dover **organizzare non più una sola agenzia, ma due o addirittura tre**, alla responsabilità, in materia di **sicurezza**, su **più sportelli lontani dalla propria sede di lavoro**.

Per questo sarebbe necessario che all’interno dell’agenzia capofila fosse sempre prevista la **figura del CSC**. A tale nostra richiesta la banca ha opposto un netto rifiuto, riservandosi di decidere in autonomia e realtà per realtà.

E poi c’è il rischio che il Direttore “*in remoto*” rappresenti un elemento di forte **criticità nel rapporto con la clientela**.

L'azienda ha dichiarato che l'introduzione del modello flexy avverrà con gradualità. Al momento, ci è stato riferito, non è ancora concluso il processo di individuazione di tutte le agenzie coinvolte; non appena sarà terminato, gli elenchi verranno portati a conoscenza dei Coordinatori Territoriali.

Sarà assolutamente **indispensabile presidiare, a livello locale, la realizzazione del progetto, attraverso un monitoraggio delle problematiche che dovessero via via insorgere** che andranno poi sottoposte ai tavoli, sia territoriali che nazionale, per ricercarne la soluzione.

SPECIAL NETWORK/SPECIAL CREDITI PROCEDURA WPM

In relazione alle problematiche sollevate dalle OO.SS., riferite nel comunicato dello scorso agosto, relative all'introduzione della **procedura WPM**, sistema su cui lavora l'intera filiera che si occupa della gestione delle posizioni ad andamento anomalo, l'azienda ha dichiarato che **tutta la linea gerarchica della banca ha piena conoscenza della effettiva criticità della situazione (!!!), così come è stata segnalata dalle OO.SS.**

La consapevolezza delle significative difficoltà operative denunciate ha portato alla costituzione di una task force di tecnici che sta lavorando per risolvere i problemi. Si stima, però, che tale gruppo di lavoro non terminerà il proprio compito prima di aprile/maggio 2014.

Spiace dirlo, ma questa è **l'ennesima dimostrazione di incompetenza organizzativa**, fonte, troppo spesso, di **disagio per i colleghi** che sono costretti a subirne le conseguenze, senza che **nessuno, a quanto ci risulta, se ne assuma la responsabilità.**

Milano, 9 ottobre 2013

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