Fabi First/Cisl Fisac/Cgil UilCa Unisin
Segreterie di Coordinamento
UniCredit spa

1. Tecnologia e applicativi

Con la digitalizzazione l'azienda non ha realizzato gli efficientamenti previsti.
Il miglioramento e la sostituzione dei mezzi informatici che usiamo, molto spesso obsoleti, non sono più rinviabili. Il rinnovo del parco tecnologico non deve trasformarsi solo in un'occasione di maggiore "spinta" commerciale, ma deve essere anche funzionale a una corretta gestione della clientela.

Dematerializzazione dei documenti

Nelle intenzioni aziendali l'archiviazione centralizzata dovrebbe favorire l'efficientamento; questa modalità di conservazione dei documenti dovrebbe assicurare la certezza del reperimento della documentazione e l'ottimizzazione dell'uso dei tablet. **Il procedimento però è lungo e farraginoso, ma soprattutto produce un notevole aggravio di lavoro nelle Filiali e nelle Aree Corporate e Private, rendendo complicato il rispetto della normativa ed esponendo a contestazioni da parte della clientela**.

Anticipo fatture Italia

La procedura – che nelle intenzioni aziendali avrebbe dovuto ridurre l'intervento manuale, - richiede più di prima l'intervento dell'operatore, giacché molto più spesso di prima il sistema recepisce i bonifici in ingresso come validi per saldare le fatture, ma - laddove la linea di credito operi su c/c dedicato - non è stato automatizzato il giroconto. Ne consegue che gli assistenti/gestori sono costretti a monitorare giorno per giorno le riconciliazioni oppure devono sorvegliare gli sconfini del giorno prima per sanarli con giroconti manuali.

La Check Image Truncation (CIT)

Il 19 giugno è partita ufficialmente la nuova procedura per la negoziazione di assegni presentati dalla clientela. E 'assolutamente necessario verificare che l'assegno, prima che sia inserito nel lettore, sia perfettamente regolare, in quanto l'immagine acquisita sarà oggetto di scambio (quindi verifica), in sostituzione della consegna materiale del titolo. **Nonostante la fase pilota abbia evidenziato un altissimo numero di assegni scambiati privi di requisiti formali (luogo, data emissione, firma di traenza e di quietanza), l'Azienda, nell'adeguare i propri sistemi informatici ai nuovi processi, non ha ritenuto necessario realizzare alcuna procedura di verifica e controllo.**

2. Rete

Carico/Scarico ATM

Transform 2019 ha previsto una notevole implementazione dell'installazione, e del conseguente

utilizzo da parte della clientela, di tutte le tipologie di ATM evoluti e di Casse veloci, che però necessitano della continua attività di carico/scarico dei colleghi di Filiale.

- **Nelle Filiali dotate di due o più Bancomat** gli stessi vengono spesso caricati/scaricati contestualmente (per non bloccare l'operatività di sportello) in pausa pranzo, quindi al di fuori delle previsioni del CCNL. In tali Filiali solitamente non si rispetta l'alternanza dell'apertura per carico/scarico per non creare disservizi alla clientela. I sistemi di controllo segnalano i sotto/sopra soglia, ma non segnalano né l'apertura ripetuta/giornaliera dello stesso ATM né la contemporanea apertura dei diversi ATM siti nella stessa agenzia.
- **Nelle Filiali Cash Light** le tempistiche sono troppo ristrette affinché si rispettino le previsioni normative e gli orari di lavoro. Il cassiere part time di tali Filiali, infatti, di solito si ferma oltre il proprio orario di lavoro per completare un'attività per la quale non c'è sostituzione.
- **Nelle Filiali Cash Less** la normativa prevede che non venga trattenuto denaro in cassaforte. Pertanto, quando si recuperano i versamenti in contanti dagli ATM ne deve essere contestualmente predisposta la spedizione. Il limite per le spedizioni, però, non può essere bypassato, con la conseguenza che si potrebbe arrivare a violare la normativa interna detenendo il contante in cassaforte/tesoretto in attesa del successivo svuotamento ATM.

Per tutte e tre queste casistiche abbiamo proposto all' Azienda alcune possibili soluzioni che consentano ai colleghi e alle colleghe di lavorare in sicurezza, secondo la normativa e nel rispetto delle previsioni del Contratto Collettivo di Lavoro.

<u>Situazione Casse</u>

Il nuovo modello di Banca delineato dal Piano Transform 2019 prevede, anche a causa del massiccio esodo di colleghi/e, una cospicua riduzione di sportelli e un'elevata crescita di agenzie cash light e cash less.

Gli esodi del primo semestre 2018 e le numerose casse chiuse durante il periodo feriale hanno sicuramente comportato l'erogazione di un servizio alla clientela ben inferiore a quello standard.

In tutte **le Filiali full cash, invece, si è registrato un afflusso che il personale di quelle agenzie non era prevedibilmente in grado di smaltire.**

Tutto questo, unitamente allo "spostamento" dell'operatività verso i canali evoluti, ha determinato un forte impatto negativo sulla clientela.

<u>Presidio Operativo</u>

Le necessità operative derivanti dalla carenza di personale addetto alle agenzie vengono spesso risolte assegnando gli A.O.A. (in carico al Presidio Operativo) alle Filiali, con l'ovvio risultato di rendere precari due servizi e confusa l'interpretazione normativa.

Secondo il modello organizzativo, gli addetti operativi senior (A.O.A.) non sono in carico alle singole Filiali, pertanto, non possono possedere codici, né chiavi di mezzi forti (se non con funzione di mera custodia) né, tanto meno, possono sostituire il DDA.

Rileviamo, al contrario, che gli A.O.A. partecipano attivamente a tutte le attività della Filiale, fungendo così da massa manovra per sopperire alle carenze di personale.

<u>Consulenti First</u>

Il problema maggiore sono le pressioni commerciali. Questi colleghi sono il bersaglio di un monitoraggio insostenibile, anche più volte al giorno, contrariamente ai principi degli accordi sottoscritti dalla banca con le OOSS. Sono soggetti a richieste di programmazione e addirittura di rendicontazione e giustificazione rispetto ad una mancata produzione. L'attribuzione degli obiettivi non tiene conto della potenzialità del portafoglio e dei profili gestiti.

Business Center

La riorganizzazione partita il 1/3/2017 ha prodotto il taglio di 250 portafogli Business: di conseguenza oggi abbiamo portafogli ipersaturi, assistenti (analisti business) che non riescono a fronteggiare le necessità del Centro e sono costretti a lavorare in continua emergenza.

Anche il ruolo dei gestori Agribusiness presenta notevoli criticità: il territorio di competenza è molto vasto e questo comporta necessariamente continue missioni, con aggravio rischio INAIL e soprattutto difficoltà di gestione dei clienti e delle incombenze proprie del gestore business oltre ad un'improbabile sostituzione in caso di assenza, data la specificità del settore.

UniCredit Direct

Le uscite da alcuni poli (Modena, Bologna, Verona e Cologno Monzese), che pure noi avevamo richiesto, sono state talmente repentine - e pare continueranno ad avvenire in numero importante anche prossimamente – da determinare forti impatti nella formazione e nell'affiancamento per i nuovi entrati con conseguenti ripercussioni sul servizio. **È inoltre cresciuto in modo assai significativo il flusso di chiamate per assistenza a causa delle inefficienze che i clienti incontrano in Rete.**

L'Azienda ha dichiarato che in UCD non esiste, a suo parere, un problema formativo; ha ammesso tuttavia che si è anticipato il percorso di attribuzione degli skill e si è incrementato il numero dei Team Leader proprio per accompagnare meglio il percorso dei nuovi ingressi.

Direttore di Filiale

Si tratta di un ruolo che raccoglie e cerca di compensare tutte le problematiche di Rete. Per questo, a fronte della imperante disorganizzazione, sempre meno colleghi, anche giovani, sono interessati a ricoprirlo.

Corporate

I Portafogli risultano mal bilanciati ed i Gestori non hanno mai fruito dei corsi di inserimento in ruolo. Per i Gestori Corporate si realizza, più che potenzialmente, una violazione del diritto alla disconnessione sancito nei recenti accordi di Gruppo. Infatti nella loro dotazione è previsto il possesso di un PC portatile, con assegnazione nominativa, che tramite apposita SIM consente il collegamento sempre e ovunque, quindi anche fuori dai locali della Banca e degli orari di lavoro, con il rischio del possibile mancato rispetto del CCNL e della normativa interna ed esterna. Pressioni e i carichi di lavoro costringono le persone a lavorare in ferie se non addirittura in malattia.

Abbiamo portato alla attenzione dell'azienda i problemi connessi all'offerta commerciale fuori sede.

Successioni

Si registra la totale assenza di formazione su questa materia nei confronti del personale della Rete; sarebbe opportuno che si creasse **una struttura di consulenza accentrata ad hoc.**

Private

Il PB soffre le stesse problematiche del resto della banca legate alla mancata digitalizzazione e aggravate dall'aver a che fare con un segmento di clientela particolarmente esigente e con maggiore capacità contrattuale.

Le "pressioni commerciali" presentano analogie con il resto della rete mentre opacità e disfunzioni dei sistemi premianti aggravano le disparità di trattamento.

Questo si traduce purtroppo in un minor "attaccamento alla maglia" come testimoniato dai numerosi colleghi che ci hanno lasciato a favore di altri istituti. **È evidente, dal nostro punto di vista,**

come la valorizzazione dei colleghi in termini di inquadramento sia inferiore a quella che il mercato riconosce a queste professionalità.

3. Formazione

A seguito dei problemi organizzativi con cui ci confrontiamo ogni giorno (la mancanza di tempo, l'indisponibilità dalle postazioni di lavoro, le continue interruzioni da parte di clienti, colleghi, superiori…), **la fruizione della formazione diventa inesigibile nei luoghi di lavoro** e di conseguenza viene vanificata, nei fatti, la previsione del CCNL che prevede 24 ore di formazione per ciascun lavoratore.
La programmazione durante l'anno, nonostante sia esplicitamente previsto dagli accordi vigenti, è ancora una chimera; le continue sollecitazioni alla vendita inducono i colleghi a valutare la formazione come un'ulteriore incombenza e la sollecitazione a 'smarcarla' come una fonte di stress.
L'inserimento del permesso PFO dovrebbe avere un doppio meccanismo di funzionamento: dovrebbe inibire l'operatività ordinaria ma anche "sbloccare" per il/la collega la piattaforma My Learning. In tal modo si eviterebbe quello che accade ogni giorno, ovvero che chi è in servizio e non ha inserito il codice PFO possa accedere comunque ai corsi di Formazione, facendoli "scorrere" sul proprio terminale mentre svolge contemporaneamente la propria attività lavorativa quotidiana.
Abbiamo rilevato incoerenza tra alcuni i corsi assegnati ("a invito") e il ruolo svolto.

4. Gestione del Personale

L'aver tolto alla funzione HR la gestione effettiva e diretta del personale impatta negativamente sull'organizzazione del lavoro: solo per fare un esempio, le scelte di attribuzione di ruolo sono fatte, spesso, senza conoscere le capacità e le necessità del personale.

OBIETTIVI UPM

Il sistema UPM, fondato sul Goal Setting, ha determinato una generalizzata assegnazione di obiettivi assolutamente incomprensibili per le colleghe ed i colleghi, con l'aggravante che l'attribuzione non è stata accompagnata dalla prevista spiegazione.
Obiettivi così formulati impediscono a chiunque di intraprendere un percorso di miglioramento personale e professionale, poiché gli è del tutto incomprensibile la modalità e la strada da seguire.

5. Strutture di supporto alla Rete

ESTERO

Il mondo estero negli anni, a fronte di dichiarazioni di rilancio, è stato smontato: ha subito più di ogni altro settore della banca l'uscita per esodi e la conseguente perdita di professionalità legata all'esperienza. **Quali sono i progetti futuri?**

MUTUI

L'adibizione prolungata e costante fa di questi colleghi, a nostro avviso, dei videoterminalisti, a cui andrebbero applicate le previsioni del CCNL in merito alle pause, anche per evitare i possibili rischi di disturbi visivi derivanti da questa attività.
L'inserimento nel nuovo ruolo è affrontato con un solo giorno di corso, del tutto insufficiente per un lavoro che presenta aspetti così delicati. La mancanza di formazione, e quindi delle necessarie competenze, è spesso causa di aggravio dei tempi e della mole di lavoro.

Si rileva un problema organizzativo legato alla mole molto elevata dei mutui in entrata. Come già segnalato, le colleghe e i colleghi di tali Poli non hanno ricevuto adeguata formazione e **il processo di lavorazione delle pratiche è eccessivamente frammentato e farraginoso.**
L'azienda si è resa disponibile ad un successivo incontro; ha comunque ammesso una serie di difficoltà e definito quello dei mutui un cantiere ancora aperto.

B.T.
Le lavorazioni in B.T. sono le più disparate, ma un elemento le accomuna tutte: la mancanza di manuali operativi e la mancanza di Job Description per i diversi ruoli svolti da colleghe e colleghi.
La prassi si basa su linee guida che vengono fornite tramite appunti artigianali redatti da dipendenti di buona volontà, i quali però non sono stati messi in condizione né di maturare le competenze necessarie né di conoscere la globalità delle connessioni interdisciplinari necessarie alla preparazione di manuali e documenti utili per una corretta lavorazione delle pratiche.
Ogni lavoratore - sempre responsabile del proprio operato - deve essere formato dall'azienda tanto da essere in grado di riconoscere i rischi operativi del proprio lavoro.

Filiale Operative Corporate
La Banca si è organizzata con la decanalizzazione sulla Filiale Operativa di una gran parte di attività (dall'operazione su c/c al richiamo assegni, dal rilascio di carte/monetica all'attivazione di Uniweb): in vista dell'accentramento di tutte le attività su 3 poli, abbiamo chiesto lo stato di avanzamento lavori dopo aver segnalato, da parte nostra, pesanti criticità all'interno di questa realtà.
L'azienda si è resa disponibile ad un successivo specifico incontro, ***per il momento si è limitata a dire che il processo di accentramento sta proseguendo senza problemi (!!!!).***

6) BENESSERE NEI LUOGHI DI LAVORO

Il problema del benessere nei luoghi di lavoro è assolutamente trasversale perché va dalle Lynch fatte a tutte le ore, dove si chiedono continuamente previsioni di vendita, ai reports da compilare, a minacce più o meno velate di trasferimenti/demansionamenti, ai continui spostamenti di personale per tappare i buchi. Ma la cosa più grave che stiamo verificando, a seguito delle continue e massive richieste di produzione (sempre maggiori di anno in anno e con una forza lavoro sempre minore), è che tali esasperanti pressioni non di rado inducono i colleghi e le colleghe a sentirsi addirittura inadeguati perché non riescono a raggiungere gli obiettivi loro assegnati, con un forte disagio sul piano personale e importanti ripercussioni sulla propria vita lavorativa e personale (stress lavoro correlato).
Aumenta il numero dei colleghi che ricorrono all'uso di farmaci per affrontare la giornata e che vivono costantemente in uno stato di stress estremo.

Milano, 19 settembre 2018

Fabi First/Cisl Fisac/Cgil UilCa Unisin
Segreterie di Coordinamento
UniCredit spa