

Il giorno 4 agosto si è svolto, su richiesta delle Organizzazioni Sindacali un incontro con i Responsabili dell'Area Commerciale di Bologna. All'incontro erano presenti l'Area Manager Elena Goitini con i vice area manager Braccini e Giogli, nonché il Responsabile HR Battaglia con l'HR Serafini.

Durante l'incontro abbiamo affrontato i seguenti temi:

**Pressioni Commerciali:** abbiamo fatto presente all'Azienda che a seguito dell'incontro del 25 novembre 2014 nel quale avevamo ancora una volta segnalato quante e quali fossero le pressioni commerciali, non solo nulla è mutato ma le pressioni sono ulteriormente aumentate creando un clima sempre peggiore in tutta l'Area.

L'Area Manager ha affermato che l'Azienda ha effettuato in questi mesi numerosi interventi volti a calmierare ed interrompere ogni atteggiamento che si discostasse dalle norme aziendali e dai processi di vendite responsabili. L'Area Manager, ha detto che effettivamente c'è una forte attenzione da parte loro nel trasmettere ai colleghi nuove modalità di organizzazione delle attività lavorative attraverso l'abitudine alla programmazione dei processi di vendita per "esplorare quotidianamente i bisogni dei clienti", e questo, anche in considerazione della necessaria differenziazione dell'offerta alla clientela che si rende necessaria per il mutare delle condizioni economiche e sociali. Anche ammettendo che tale premessa sia ammissibile abbiamo fatto presente all'Azienda se riteneva che le modalità attualmente in uso, ovvero richiedere anche 5 volte al giorno i dati delle manifestazioni di interesse, degli appuntamenti e del venduto, fosse il metodo corretto per ottenere questo "cambiamento". Abbiamo chiesto all'Azienda se fosse convinta che l'impostare tutta l'attività lavorativa su una gara fra distretti, fra consulenti, fra colleghi fosse utile per raggiungere l'obiettivo comune di un benessere Aziendale. Abbiamo ribadito all'Azienda che trovandosi di fronte persone in carne ed ossa non è accettabile che metodi standardizzati di pressione (che già si sono dimostrati inefficaci e controproducenti) continuino ad essere utilizzati.

Abbiamo quindi chiesto che venga da subito ripristinato verso le figure di sintesi una corretta veicolazione delle informazioni che consenta di recuperare innanzitutto il rapporto umano tra i colleghi, e secondariamente attraverso l'interruzione di questa modalità di pressioni, delle classifiche etc, venga individuato (visto che è compito di un manager) un metodo che consenta la valorizzazione di ogni risorsa dell'Area Commerciale. Abbiamo infine chiesto che anche i reali obiettivi Aziendali vengano correttamente veicolati nella trasmissione delle informazioni al fine di interrompere definitivamente ogni velleità di intendere i dati (e la corsa per raggiungerli) come unico mezzo per l'ottenimento di avanzamenti di carriera. Questo anche nell'interesse dell'Azienda visto e considerato che ci sono mille altre attività che vengono svolte quotidianamente che pur non essendo registrate nelle classifiche consentono ad Unicredit di continuare a crescere grazie soprattutto alla professionalità delle colleghe e dei colleghi.

L'area manager nel prendere atto di quanto da noi rappresentato circa la necessità di migliorare il clima aziendale, ha confermato l'impegno dell'area commerciale di continuare "pur nella necessaria attenzione al raggiungimento degli obiettivi commerciali," a monitorare che "non venga mai meno il rispetto per i colleghi" e non sia mai lesa la loro dignità di lavoratori.

L'area manager ha confermato che i consulenti adibiti alla cassa, alla luce del Nuovo Modello Open, pur non dovendo essere distratti da altri compiti nell'esercizio dell'attività transazionale come telefonate alla clientela, potranno in assenza di afflusso (a cassa aperta) o a cassa chiusa, essere chiamati a svolgere le altre attività previste dal ruolo.

**Vendite responsabili:**

Abbiamo ribadito che visto l'accordo del maggio u.s. fra l'azienda e le OO.SS a livello europeo, le disposizioni della Consob e non ultime le normative Aziendali di Compliance non è più possibile fare campagne giornaliere o di breve periodo, non si possono forzare le vendite legandole all'erogazione del credito e che eventuali ulteriori violazioni di queste regole verranno segnalate alle autorità preposte.

Abbiamo segnalato all'azienda che spesso l'utilizzo elevato di Q48 non rende corrette e veritiere alcune classifiche di

vendita di prodotti. L'azienda ha specificato che questa attività è tenuta sotto controllo.

L'Area Commerciale si è per ultimo impegnata per quanto riguarda la fruizione dei corsi da parte dei colleghi a trovare adeguata programmazione che consenta ai colleghi di svolgere bene la formazione on-line in postazioni dedicate. La Programmazione sarà a cura di HR e questo eviterà di avere problemi di sovrapposizione di interessi commerciali con quelli di formazione.

Sicurezza: a seguito degli episodi di allagamento e del distacco del controsoffitto dell'Agenzia di via Rizzoli che ha generato allarme fra i colleghi per il sospetto di presenza di amianto, l'azienda ha assicurato, avendo svolto i dovuti controlli, che nei locali dell'agenzia di via Rizzoli non è presente pericolo Amianto.

Agenzia Pupilli: durante la scorsa settimana si è staccata la porta della cassaforte che nella caduta ha colpito una collega al fianco mentre un'altra è stata colpita alla mano. L'intervento aziendale ed HR è stato tempestivo ma al momento ha solo provveduto a mettere una toppa inserendo un perno ulteriore nella cerniera della cassaforte mentre, anche in considerazione dell'incidente simile verificatosi 5 anni fa, abbiamo fortemente richiesto la sostituzione della cassaforte. Abbiamo inoltre richiesto che la postazione lavorativa, come anche previsto dalla normativa, non sia nel medesimo luogo della cassaforte. L'Azienda ha convenuto sulle nostre richieste riservandosi ulteriori approfondimenti.

Agenzia Ferrarese: a seguito dei lavori di ristrutturazione e di allargamento dell'archivio abbiamo verificato e fatto presente all'Azienda che l'Archivio va spostato dal locale tecnico in quanto vietato dalla normativa; che la telecamera che prima inquadrava il salone ora è coperta da un muro e che esistono ingombri nelle vie di fuga. L'Azienda aveva già previsto lo spostamento della telecamera. Sul resto dei problemi ci sottoporrà soluzione tecnica.

In generale abbiamo comunque chiesto all'Azienda che provveda a sistemare tutte quelle situazioni di sicurezza attualmente al limite o in violazione della normativa.

Part-time: su nostra richiesta l'Azienda ci ha fornito il numero dei part-time al 30/06/2014. La media nei distretti è del 19% di PT con punte del 25% in 2 distretti. In totale i PT in scadenza sono 20 oltre un rientro a tempo pieno, ne sono stati concessi 20 di cui 16 rinnovi e 4 nuove concessioni oltre un part time supplementare a copertura del rientro a tempo pieno. Abbiamo chiesto all'azienda di fare il possibile per ampliare il numero dei part time concessi compatibilmente con le problematiche relative agli organici. L'Azienda ha ribadito che in questo momento non ha alcuna possibilità di allargare i PT

nell'Area Commerciale impegnandosi a lavorare per ampliare il numero dei P.T concessi nei prossimi mesi. Abbiamo fatto presente quanto questo sia incongruente con quanto viene dichiarato in tema di esuberi e risparmio dei costi da parte dei vertici Aziendali.

Nell'Area Commerciale di Bologna Provincia persistono le medesime problematiche organizzative e le pressioni commerciali sono forse ancor più presenti ma, purtroppo, non riusciamo in alcun modo ad avere il "piacere" di poterci confrontare con HR e con l'Area Manager per la condivisione dei problemi.

Ci auguriamo che al rientro delle vacanze il buon senso prevalga su paturnie relative ad agibilità sindacali che impedirebbero l'incontro. Ove c'è volontà queste cose si sono sempre superate, anche perché è nell'interesse comune che le condizioni lavorative siano ottimali. O forse dobbiamo intendere che manca la volontà per paura di un confronto?

RSA Bologna

Fabi First-Cisl Fisac-Cgil Ulca Unisin

