Tutti i lavoratori di UniCredit SpA sono stati informati direttamente dall'A.D. delle nuove nomine fatte nel gruppo e nella Banca Commerciale Italia.
Dal mese di luglio è partita la definizione del nuovo modello di servizio della Banca e per attuarla sono stati incaricati due nuovi Responsabili per l'Italia, uno per le attività Retail ed uno per le attività Corporate, che stanno lavorando al progetto da diverse settimane. Sappiamo che sono previsti incontri con i colleghi e con i clienti per definire la revisione organizzativa che porterà a cambiamenti importanti con l'obiettivo principale di portare le attività della Banca Commerciale in Italia "a livelli di redditività e di sostenibilità in linea con le aspettative dei nostri azionisti" e che "semplicità, sostenibilità, vicinanza ai clienti e innovazione saranno le parole chiave" del nuovo modello.

Il processo di profonda revisione di Open non ci sorprende; Come OO.SS. siamo più volte intervenuti nei confronti dell'Azienda segnalando le criticità del modello. Lo abbiamo fatto approfondendo nel merito, sia a livello centrale che territoriale, le questioni gestionali e le singole operatività dei ruoli professionali. Le risposte aziendali sono state improntate sull'intangibilità del modello. Valuteremo nel merito, come abbiamo sempre fatto, quello che verrà prefigurato in futuro.

Come OO.SS. riteniamo che molti di questi principi siano condivisibili, alcuni – quali la necessità di semplificazione, la vicinanza, la centralità del cliente e la sostenibilità nel medio e lungo periodo dell'attività commerciale – sono stati anche sanciti nel "Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e sulle politiche commerciali" che abbiamo sottoscritto con UniCredit SpA il 22 aprile di quest'anno; sono principi che devono essere alla base della tutela del lavoro e della professionalità dei lavoratori ed a presidio della reputazione della nostra Banca in quanto vitali per ogni strategia di crescita nel nostro settore. Questi principi l'Azienda si è impegnata a trasmetterli alle figure di sintesi.

Il Protocollo 22/04/16 ha previsto specifici strumenti e momenti di confronto. Informiamo che in tal senso si è svolto un primo incontro a livello centrale e sono in fase di definizione gli Osservatori di Region che rappresentano la sede di confronto a livello territoriale.

Le segnalazioni e le reazioni che ci provengono dai lavoratori, vero motore della crescita, vanno nella direzione opposta rispetto ai condivisibili principi enunciati da UniCredit e denunciano che:

 le comunicazioni aziendali di una profonda riorganizzazione della Banca e le successive illazioni in merito ad una riduzione nei numeri di alcune figure di sintesi, stanno scatenando una frenetica corsa al rialzo del "budget di brevissimo" da raggiungere entro settembre o entro ottobre, presumibilmente per consentire di far fare bella figura a qualche responsabile, agevolandone così l'accesso a posizioni di rilievo;

nelle Aree e nei Distretti e, in misura minore, nelle strutture Corporate e Private, alcuni dei responsabili stanno assegnando "pagelle pubbliche" basandosi sulle vendite nella giornata precedente con comparazioni di risultati tra gestori e assistenti, in totale spregio ad ogni principio di sostenibilità del business e di conseguenza con un'applicazione del principio di "vicinanza alla clientela" del tutto impropria, che rischia di mettere in difficoltà il rapporto fiduciario con i clienti;

in alcuni casi – per fortuna limitati – vengono imposte le "frasi da dire al cliente" per concludere la singola vendita, in altri vengono attuati spostamenti di sede dei colleghi o destituzioni dal ruolo che somigliano a dei "regolamenti di conti" più che

a delle scelte organiche funzionali alla revisione del modello di servizio ancora in divenire.

Tutto questo è inconciliabile con le affermazioni di principio aziendali e con alcuni punti del “Protocollo sul benessere” recentemente sottoscritto laddove abbiamo concordato che “l’assegnazione degli obiettivi, comprese le eventuali variazioni, viene attuata secondo criteri di oggettività trasparenza, sostenibilità e tempestività che tengano conto della centralità e della soddisfazione nel tempo della clientela e del lavoro di squadra”, principi sui quali l’Azienda dovrebbe controllare la corretta attuazione, fatto che non sta avvenendo in modo adeguato.

Permane inoltre un eccesso di comunicazione e di strutture che anziché supportare le agenzie, inviano report, mail, telefonate e chat, con indicazioni di obiettivi di prodotto, di periodo, di contest, accompagnati da solleciti anche molto espliciti; si può affermare che nell’ ”equipaggio di UniCredit” ci sono sempre più “timonieri che scandiscono il tempo” e sempre meno lavoratori “ai remi” ovvero impiegati nel rapporto con i clienti, che rimangono il vero “bene aziendale” da proteggere.

Questo “eccesso di comunicazione” è arrivato a livelli di ripetitività ed ingerenza tali da rappresentare per molti lavoratori NON SOLO UNA FONTE DI STRESS, ma anche una vera e propria PERDITA DI TEMPO.

Infine, su semplificazione ed innovazione dobbiamo constatare che sia per quanto riguarda la velocità di risposta del “sistema informativo ed informatico” che in relazione alle procedure di recente introduzione, ogni riferimento alla nuova gestione della scheda cliente è fortemente voluto, stanno portando a rallentamenti ed appesantimenti operativi inaccettabili per chi lavora e per un’Azienda che voglia raggiungere, come afferma UniCredit, degli obiettivi sfidanti.

Sul tema degli inquadramenti essendo previsto un incontro per il giorno 4 ottobre, ritorneremo nei prossimi giorni.

Milano, 29 settembre 2016

Segreterie di Coordinamento di Unicredit spa Fabi – First/Cisl – Fisac-Cgil – Ugl – Uilca – UniSin

Vai al sito Fisac Cgil di Unicredit