



## Incontro Direzione Region Centro Nord

---

In data 12 febbraio '13 si è tenuto l'incontro con la Direzione della nuova Region Centro Nord per la presentazione delle nuove strutture alla presenza del Direttore Bergami oltre che delle funzioni HR e Relazioni Industriali.

Nell'introduzione il Direttore ha presentato il nuovo modello a "reti unificate" che ha sostituito il precedente scelto nel 2002 a fortissima specializzazione, dichiarato non più efficiente. Il nuovo modello è costruito per affrontare al meglio le nuove condizioni di mercato in un periodo nel quale il rischio di tracollo dell'euro è stato al momento scongiurato, ed è forte la dicotomia tra il processo di normalizzazione dei mercati finanziari e l'andamento dell'economia reale,

Entrando nel merito della situazione di Unicredit il Direttore ha affermato che abbiamo una esposizione molto forte sulla economia reale, un costo del rischio superiore alla media del sistema, che ha prodotto dal 2009 al 2012 accantonamenti sempre crescenti e che saranno ancora consistenti nel 2013 seppur (si spera) in calo rispetto agli anni passati. Grazie ad un apparente equilibrio dell'economia reale, unito a queste considerazioni sugli accantonamenti, il sentiment è di cauto ottimismo per il prossimo futuro, ma il Direttore ha fortemente ribadito che l'obiettivo prioritario del 2013 è il raggiungimento di un utile di bilancio che consenta la distribuzione del dividendo.

Come OOSS, abbiamo manifestato all'Azienda forti perplessità sul come sarebbe possibile conciliare il raggiungimento di questi obiettivi sfidanti, con la strutturale carenza di organici e la difficoltà nell'aprire le Agenzie garantendo servizi di qualità alla clientela.

L'Azienda ha riconosciuto la difficoltà diffusa, data la distribuzione disomogenea degli organici sul territorio, a tenere in taluni casi aperti gli sportelli. Ciò rende problematico il fornire un servizio adeguato alla clientela e rappresenta inoltre fonte di crescente stress per i colleghi, costretti a continua mobilità sia territoriale che di ruolo per garantire il funzionamento minimo delle agenzie. In conseguenza di ciò è allo studio, da parte aziendale, un progetto di fattibilità per una razionalizzazione della rete, incluso un piano di chiusure di agenzie, la trasformazione di Agenzie in cash less e cash light (come da Piano Industriale) e una valutazione in merito all'ampliamento degli orari di apertura al pubblico anche se limitatamente alla consulenza.

Rispetto a questa ultima ipotesi le OOSS hanno sottolineato come in passato siano già state avviate sperimentazioni poi rivelatesi un fallimento e conseguentemente abbandonate.

L'Azienda ha inoltre prospettato, per ovviare alle problematiche da noi denunciate, la possibilità di ricorrere a nuove assunzioni, sia pure senza poter fornire al momento alcun dettaglio in merito. Fondamentale viene ritenuta anche la formazione quale investimento sui singoli lavoratori, al fine di giungere ad una sostenibilità basata sempre più su di un fattore qualitativo. Formazione da farsi,

a suo dire, preferibilmente, con il vecchio e oramai desueto metodo dell'affiancamento, da ritenersi non meno importante ed efficace dei momenti formativi in aula.

Resta naturalmente da capire se ci siano le risorse necessarie a rendere attuabile una tale iniziativa.

Per raggiungere l'obiettivo della remunerazione degli azionisti, le sole modifiche strutturali non sono sufficienti, per questo Unicredit, a detta del Direttore, deve, sfruttando il miglioramento della situazione finanziaria e il lento miglioramento dei dati sui rischi di credito, spingere sull'aumento delle vendite e dei risultati commerciali; questo rende difficile individuare una linea di demarcazione tra pressioni e normale attività commerciale.

Tali considerazioni, secondo le OOSS, non sono in sintonia con la realtà delle pressioni commerciali che i colleghi vivono quotidianamente. Pur avendo apprezzato a suo tempo l'impegno da parte di Bergami e Farina ad intervenire nei confronti delle figure di sintesi per una corretta attuazione di modalità di vendita e di raccolta dati, unicamente tramite gli applicativi aziendali, la pratica quotidiana è spesso differente. E' inaccettabile che, per riuscire a raggiungere obiettivi di vendita, si usino procedure non corrette quali l'utilizzo di affidamenti per la sottoscrizione di nuovi premi ricorrenti o addirittura la vendita ad Aziende con cash flow negativo.

Ricordiamo, a tal proposito, che l'Azienda in caso di errori scarica ogni responsabilità, anche di natura economica e penale sui colleghi, ritenendosi addirittura essa stessa parte lesa. Il Direttore, da parte sua, ha escluso che, a qualsiasi livello, possano essere richieste dall'azienda attività non conformi alla normativa e alla legge. Persiste inoltre l'utilizzo delle classifiche ottenendo spesso il risultato contrario: invece di spronare il collega lo si demoralizza e lo si spinge, per raggiungere l'obiettivo, a modalità di vendita non corrette.

L'obiettivo del raggiungimento degli obiettivi non deve mai prescindere sia dal rispetto della normativa e del profilo del cliente, sia dalla necessità che le colleghe e i colleghi possano lavorare in un clima sereno. Anche il Direttore ha su questo convenuto, infatti, che la sostenibilità si basi sulla qualità.

Abbiamo pertanto chiesto di ribadire ed estendere, anche al nuovo perimetro della Region, la formalizzazione dell'impegno ad eliminare le "pressioni commerciali" attraverso un nuovo modo di agire dove la qualità del processo di vendita sia assolutamente aderente ai principi di etica ed ai valori del Gruppo.

Coordinamenti Region Centro Nord