



Coordinamenti Nazionali - Unicredit Banca

Incontro con D.G. del 30-9-2005

Venerdì 30 settembre le OO. SS. Aziendali sono state convocate dall'Azienda che ha fornito una serie di informative.

NUOVO MODELLO DI RELAZIONE CON IL CLIENTE

L'iniziativa riguarda il mondo **Personal Banking**, che se da un lato presenta un trend di crescita nei volumi delle **AFI**, registra al contrario un dato non positivo relativamente alle quote di mercato, con incrementi inferiori alla media di sistema.

Lo scopo del progetto è quello di incrementare la conoscenza dei bisogni del cliente, anche avvalendosi delle analisi che l'unità di *Customer Satisfaction*, recentemente costituita in **Direzione Generale**, svolgerà su aspettative e gradimento della clientela.

E' previsto un primo colloquio con il cliente, da cui far emergere le sue necessità anche in rapporto alle aspettative, la cui finalizzazione dovrà tradursi in proposte di investimento.

Verrà introdotta una nuova carta di credito **First**, gratuita ed appositamente pensata per il cliente personal.

La fase di avvio interesserà **1 - 2** persone per Mercato e **2** specialisti per **Direzione Regionale**.

Ancora con l'obiettivo di dare impulso alle **AFI**, l'Azienda darà corso ad un piano formativo che coinvolgerà i Consulenti Personal, i Consulenti Privati Imprenditori, gli Sviluppatori AFI e i Preposti agli Sportelli Leggeri, complessivamente **2.500** Lavoratori.

SVILUPPO PROFESSIONALE

A breve la Banca procederà ad una verifica del "potenziale" per alcune figure professionali, che costituirà un ulteriore elemento di valutazione utile per ricoprire futuri incarichi.

La prova, più correttamente definita "assessment", si svolge al computer (80 minuti circa di durata), e i Colleghi interessati verranno chiamati o a **Milano** o a **Bologna** o presso le **Direzioni Regionali**.

I profili coinvolti, dopo i Direttori di agenzia che lo hanno già svolto, sono quelli dei **ROL**, i Consulenti Piccole Imprese, gli Sviluppatori, i Consulenti Personal Banking, i Responsabili Servizio Clienti, i Preposti agli Sportelli Leggeri, i Consulenti Privati Imprenditori, per un totale di circa **5.900** Lavoratori.

In quanto iniziativa che rientra nell'ambito dello sviluppo professionale, le OO. SS. hanno chiesto di inserire l'argomento in un incontro apposito, ottenendo la disponibilità della Banca.

ATM EVOLUTI

Entro l'anno verranno installate 146 nuove macchine, che si aggiungono alle **42** già attive, così distribuite: **12** in **Lombardia**, **26** al **Sud**, **22** nel **Piemonte Nord / Valle Aosta**, **20** nel **Lazio**, **8** nel **Centro**, **8** in **Liguria**, **14** in **Emilia Est**, **12** nel **Triveneto Occidentale**, **8** **Triveneto Orientale**, **8** nel **Veneto Centrale**, **8** in **Emilia Ovest**.

ASSUNZIONI

Come certamente i Colleghi ricorderanno, il recente **CCNL 12 febbraio 2005** ha disciplinato la forma di Apprendistato introdotta nel settore creditizio, in attuazione del **D. Lgs. 10 settembre 2003, n. 276**, ossia " l'apprendistato professionalizzante ", che di fatto va considerato il legittimo erede del Contratto di Formazione e Lavoro, non più utilizzabile.

La possibilità di inserimento di **Personale** con il nuovo strumento richiede inoltre la realizzazione di una Convenzione con la Regione, che, per ora, è stata raggiunta solo in **Emilia - Romagna e Lombardia**.

In forza di quanto sopra, la Banca ha dichiarato che la nuova tipologia di contratto diverrà la forma ordinaria di inserimento di **Personale** in Azienda, ovviamente se compatibile con la durata del contratto che, ricordiamo, è di quattro anni.

Già da lunedì 3 ottobre, **29** giovani, provenienti nella quasi totalità dai **126** stagionali, saranno così assunti, più esattamente **13** nella **Direzione Regionale Emilia Ovest**, **14** in **Emilia Est**, **2** in **Lombardia**. In tutte le altre regioni, non ancora allineate con la suddetta Convenzione, le eventuali assunzioni continueranno ad essere effettuate nelle forme consuete.

I profili individuati sono quelli di "addetto operativo" e "addetto commerciale", a seconda delle esigenze emergenti nelle direzioni regionali.

SERVIZIO ESTERO

La Banca ha dichiarato che l'esperimento ha dato esito positivo nelle due realtà pilota (**Napoli** e **Modena**) e che quindi completerà entro metà dicembre il progetto di riorganizzazione del Servizio Estero, che prevede la cessione ad **UPA** delle attività di 2° livello (bonifici in arrivo, pagamenti verso l'estero, informazioni, assegni scartati ed insoluti, cvs, solleciti conto attesa), mentre continueranno a funzionare in Banca quelle di 1° livello (crediti documentari, portafoglio, fidejussioni, prestiti).

Le OO. SS. hanno sollevato dubbi sull'indagine di mercato denominata " Mystery Shopping " che consiste nel valutare direttamente, da parte di "finti clienti" il servizio offerto dalla rete.

Le perplessità del **Sindacato** si basano sul fatto che queste persone alla fine della loro rilevazione redigono un report che potrebbe, a nostro avviso, individuare l'operatore di sportello intervistato.

La Banca ha escluso con decisione tale rischio, affermando che i sedicenti clienti sono consulenti esterni, e che le relazioni inviate all'Azienda rimangono su di un piano generale ed hanno il solo obiettivo di dare suggerimenti per migliorare il servizio, senza riflessi sulla valutazione del Personale interessato.

Preso atto delle dichiarazioni della Banca, le Organizzazioni Sindacali ritengono che si tratta di un aspetto molto delicato e seguiranno con attenzione l'iniziativa assunta dall'Azienda.

CERTEZZA LEGALE - dopo la nostra ferma presa di posizione sull'argomento, la Banca ha dichiarato che la prima fase si è conclusa in maniera brillante, in quanto sono pochissime le posizioni ancora da controllare e pertanto, non si è resa necessaria la proroga dei tempi richiesta dal Sindacato.

Inoltre, la nostra iniziativa (Comunicato e lettera) ha indotto la Banca ad adottare il metodo della risposta scritta da parte del Polo Tecnico, anziché solo orale, a garanzia e tutela dei Colleghi interessati.

Adesso comincia la seconda fase e sicuramente i problemi non sono finiti. Ci sembra che l'Azienda sottovaluti le difficoltà nelle quali operano i Colleghi, stretti dalla operatività quotidiana per raggiungere gli obiettivi economici e gli aspetti amministrativi altrettanto delicati e importanti.

Le OO. SS incalzeranno l'Azienda su queste problematiche per evitare che vengano scaricate sui Lavoratori inefficienze organizzative.

Bologna, 4 ottobre 2005

Le Segreterie