



Segreterie di Coordinamento
Dircredito-Fabi-Fiba/Cisl-Fisac/Cgil-Sinfub-UGL Credito-Uilca
UniCredit Spa

BUY BACK UCI - INIZIATIVA “FLY”

L’iniziativa commerciale “Fly”, consistente nel riacquisto da parte di UniCredit di 17 emissioni obbligazionarie UCI e nel successivo “atterraggio” della clientela sui prodotti offerti dalla nostra Banca, sta impegnando in queste ultime settimane le colleghe e i colleghi in uno sforzo straordinario. La politica commerciale della nostra Azienda, come pure l’iniziativa di impresa, competono ai manager cui sono state affidate dagli azionisti. Alle OO.SS. non spetta, come ovvio, determinare le logiche e le strategie commerciali della Banca, ma è doveroso **porre in evidenza i punti critici delle modalità organizzative dell’intera operazione di Buy Back, l’impatto che questi hanno determinato sulla Rete e sulla clientela, nonché le esasperate pressioni operate sugli addetti.**

L’operazione di riacquisto era prevista in un arco temporale che andava da lunedì 8 aprile a mercoledì 24 aprile, ma la grande mobilitazione dei colleghi impegnati in questa iniziativa ha portato all’adesione all’offerta di Buy Back da parte di 100.000 clienti in soli 4 giorni, con conseguente chiusura anticipata avvenuta l’11 aprile. Questo nonostante la comunicazione e l’organizzazione di questa operazione sia stata, sin da principio, quantomeno discutibile!

Venerdì 5 aprile, infatti, era già scattata l’emergenza: il Contact Center aveva già fissato degli appuntamenti nelle nostre agenzie con alcuni clienti. **Colleghe e colleghi erano sprovvisti delle informazioni utili e necessarie per far partire la propria attività, visto che a quella data non erano noti né prezzi, né condizioni!** Come si può realizzare una consulenza corretta in mancanza di elementi così importanti?

Nella stessa giornata, quindi prima che l’operazione fosse possibile, e prima della conoscenza delle condizioni, **la Rete ha dovuto rispondere a richieste pressanti** circa le “previsioni” sia di adesione che di “atterraggio”. La buona volontà e la professionalità hanno fatto esercitare la fantasia degli addetti/e inducendoli a formulare “ipotesi” in assenza degli elementi fondamentali per poterle comunicare.

Quel che è certo, dunque, è che:

- i clienti che si sono recati in banca venerdì 5 aprile hanno fatto un viaggio a vuoto;
- la reputazione della nostra Banca non ne ha tratto beneficio, poiché l’immagine trasmessa è stata quella di un’Azienda non certo ben organizzata.

Lunedì 8 aprile, poi, un problema tecnico-procedurale ha impedito di applicare le note operative precedentemente diffuse e che, al punto 5 lettera A, richiedevano espressamente “la digitazione Iniziativa Banca”. Veniva quindi richiesto ai colleghi di procedere in Iniziativa Cliente, facendo attenzione alla successiva sistemazione della procedura.

Chiuso anticipatamente il Buy Back in data 11 aprile, il successivo **lunedì 15 aprile** si sono alternate numerose mail e comunicazioni, che denotavano lo stato a dir poco confusionale in cui versava la Rete a causa della disorganizzazione aziendale. In prima mattinata una mail comunicava nell’ordine:

- che non si sarebbe dato luogo al riparto;
- che, a **DIFFERENZA** di quanto verificatosi in analoghe operazioni, **... “non sarà possibile utilizzare il campo “VERSAMENTI” nell’applicativo Advice, per inserire la liquidità riveniente dall’offerta. Pertanto, le sottoscrizioni dei prodotti a catalogo potranno aver luogo SOLO a fronte di presenza di effettiva liquidità in conto corrente”**. Rimarchiamo che non erano queste le modalità operative che erano state precedentemente comunicate, poiché in data 5 aprile era stato affermato da parte aziendale l’esatto contrario! E questa informazione era stata erroneamente trasmessa ai nostri clienti, non certo per colpa dei colleghi.

Successivamente veniva reso noto che l'apertura dei panieri dei bond subordinati Unicredit S.p.A., prevista per le ore 12:00 di quel lunedì, era momentaneamente sospesa. Perché? Le caratteristiche di questi prodotti erano note ed erano state illustrate ai nostri clienti. Nulla veniva indicato sulla comunicazione da rendere alla clientela che dalla prima mattinata si presentava in agenzia su appuntamenti già fissati dai colleghi.

Da ultimo, una mail che, pur riguardando i nuovi controlli in fase di rinnovo intervista e relative disposizioni operative, aveva **curiosamente** come oggetto: Buy Back Unicredit. Questo messaggio, inviato come urgente, riportava che proprio da lunedì 15 aprile erano stati implementati i **controlli in sede di rinnovo dell'intervista MiFID**, introducendo un blocco operativo anche in occasione di modifica del livello di esperienza/conoscenza su alcune famiglie di strumenti finanziari. La tempistica sembrerebbe sospetta. Noi diremmo che in realtà è colpevole, così come denota l'oggetto della mail. Il blocco poteva, anzi doveva, essere effettuato prima, in modo da rendere impossibile le modifiche che adesso sono all'attenzione della funzione Compliance. **La sottovalutazione della problematica, ma più probabilmente le incredibili pressioni che sono state esercitate, possono avere indotto alcuni colleghi ad effettuare variazioni che sarebbe stato opportuno non effettuare, anche se richieste.**

La sottoscrizione dei Bond subordinati, dopo una sospensione di 3 giorni, è stata aperta **giovedì 18 aprile**, ma oltre ai normali vincoli di appropriatezza del prodotto, all'esperienza e conoscenza del Cliente e all'adeguatezza dello stesso al suo profilo di rischio, nonché al suo orizzonte temporale, **la Banca ha stabilito nuove regole operative, aggiuntive rispetto alla normale prassi.** In particolare, fermo restando che (a differenza di quanto inizialmente comunicato dalla Banca) non sarà possibile erogare consulenze nei confronti dei clienti che non dispongano effettivamente delle somme rivenienti dall'adesione al Buy Back (con valuta 30/4) utilizzando il campo "versamenti" in Advice prima del 29 aprile, la consulenza non potrà essere rilasciata ai clienti:

- con patrimoni inferiori o pari a 50.000 euro;
- con profilo di rischio cauto o prudente.

Le nuove istruzioni operative si concludono con questa frase:

-verranno effettuati controlli nel continuo e periodici dalle funzioni preposte per monitorare il rispetto di quanto sopra stabilito. Nel caso fosse accertato da parte delle funzioni di controllo un comportamento non conforme alle indicazioni di cui sopra potranno essere adottate nuove misure tra cui anche la sterilizzazione della remunerazione.

Non è accettabile che si agiti lo spettro dei controlli e dell'adozione di "nuove misure" in caso di accertamento di comportamenti non conformi, e non si dica invece una sola parola sulla volontà di fornire tutto il supporto di cui la Rete necessita in un momento così delicato e importante. L'Azienda ha la responsabilità di aver condotto l'intera operazione in modo caotico e disorganizzato, dimostrando nuovamente che le funzioni preposte non dialogano tra di loro. L'obiettivo primario è stato, ancora una volta, quello di raggiungere i risultati commerciali prefissati fornendo solo a posteriori le complete indicazioni operative.

Vanno considerati, quindi, sollevati da ogni responsabilità disciplinare e patrimoniale i Lavoratori e le Lavoratrici avendo operato in un contesto aziendale caratterizzato da informazioni ed istruzioni operative errate ed in contraddizione fra loro. L'Azienda dovrà, pertanto, astenersi dall'assumere provvedimenti a loro carico per eventuali errori o deficienze da addebitare alla esclusiva responsabilità aziendale.

Sarebbe necessaria una assunzione di responsabilità da parte di chi ha messo i colleghi della rete in queste condizioni!

Milano 24 aprile 2013

Le Segreterie di Coordinamento
Dircredito-Fabi-Fiba/Cisl-Fisac/Cgil-Sinfub-Ugl Credito-Uilca
UniCredit Spa