



**Segreterie di Coordinamento
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – UniSin
Gruppo UniCredit**

COMMISSIONE TECNICA ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Unicredit Spa

Tecnologie e applicativi

Con la digitalizzazione l'Azienda non ha realizzato gli efficientamenti che aveva previsto, neppure quelli programmati nel Piano 2015-2108. Ricordiamo, ma solo in chiave esemplificativa, Firma Mia, che a oggi rappresenta ancora un problema e che costringe, per lo più, Colleague e Colleghi a staccare la connessione per riuscire a completare le attività e tornare quindi al cartaceo. Non si può, dunque, sostenere trattarsi di efficientamento.

Le dotazioni tecnologiche sono assolutamente inadeguate, i tempi di attesa hanno subito un aumento esponenziale: **le risposte alla fine di una determinata procedura spesso non arrivano, cosa questa che espone, tra l'altro, i Colleghi e Colleague a rischi di errori anche inconsapevoli. Ogni giorno bisogna confrontarsi con blocchi procedurali, di linea, di cambi procedure senza una formazione. Al massimo un avviso su UniContact che ricordiamo essere uno strumento d'informazione e non di formazione** oppure circolari inintelligibili che richiederebbero tempo per essere "tradotte" e assorbite nei contenuti: tempo che, il più delle volte, non c'è.

Il rinnovo del parco tecnologico è stato realizzato senza raggiungere i livelli di prestazione funzionale a una corretta gestione della clientela e a un'efficace e non stressante prestazione lavorativa.

Tutte le numerose e ormai endemiche criticità impattano in modo significativo sia sul benessere nei luoghi di lavoro sia sulla produttività.

Tutte le numerose ed endemiche inefficienze impattano su una Rete di Filiali, paradossalmente spopolata, nel nome dell'efficienza tecnologica.

A titolo esemplificativo delle problematiche, che sembrano spicciolate, ma non lo sono: le tastiere per i PC installate prima dell'estate 2019, quelle HP made in Germany, frutto del rinnovamento del nostro parco tecnologico, non dialogano con i PC Samsung, e, quindi, dopo 20 minuti smettono di funzionare;

Bisogna spegnere il PC e, se si è fortunati, si riprende a lavorare per 45 minuti.

Dopo il solito ticket, le tastiere HP vengono sostituite con le Hamlet che funzionano, invece, benissimo.

Ma quanto denaro, tempo e lavoro sono andati sprecati?

Le tastiere HP non sono state neppure ritirate, giacciono negli armadi.

1) PROBLEMI TECNOLOGICI E DI CARATTERE OPERATIVO

SAD6

Colleghe e Colleghi sono quotidianamente sollecitati alla regolarizzazione dei contratti sottoscritti negli anni precedenti, non accentrati. Spesso si tratta di contratti smarriti, mai stampati, in buona parte relativi a operazioni eseguite da altri. Le sollecitazioni sono pressanti e continue. E' chiaro che prendere contatto con un cliente per regolarizzare un contratto, che talvolta ha addirittura già firmato, non è cosa di poco conto non solo per la difficoltà effettiva ma anche in termini d'immagine della Banca per conto della quale operiamo.

Quotidianamente i Colleghi delle filiali vengono sollecitati, senza ragione, all'invio di documentazione relativa a operazioni concluse solo il giorno precedente. Questo è senza dubbio un fattore di stress per i dipendenti già pressati perché raggiungano gli obiettivi commerciali.

L'obiettivo dell'archiviazione centralizzata è in linea con gli altri progetti di efficientamento e si propone una modalità di conservazione dei documenti che dovrebbe assicurare la certezza del reperimento della documentazione e l'ottimizzazione dell'uso dei tablet.

Il procedimento, però, è lungo e farraginoso ma soprattutto comporta un importante aggravio di lavoro nelle Filiali, nelle Aree Corporate e Private, rende complicato il rispetto della normativa e ci espone a contestazioni da parte della clientela.

Non è accettabile inoltre che le archiviazioni effettuate vengano segnalate tramite una lista di documenti contrassegnati "ERRATI" o "MANCANTI" senza mettere immediatamente in grado, con input precisi, il personale di Filiale di rimediare alla presunta mancanza o al presunto errore. Inoltre gli elenchi che vengono mandati quotidianamente relativi alla sistemazione dei moduli errati o mancanti riportano anche moduli non effettivamente ristampabili, causando ulteriori perdite di tempo.

Molti di questi errori sono da imputare al malfunzionamento del tablet, per la presenza di una sola stampante di sistema nella quale confluiscono tutte le stampe della Filiale: il che comporta un rischio di perdita della documentazione.

Riprendiamo inoltre le stesse tematiche portate alla Commissione Tecnica Organizzazione del Lavoro del settembre 2018: la spedizione conseguente all'archiviazione comporta il completo spossamento del documento originale del quale non deve essere fatta copia (risparmio della carta che è peraltro inviata in quantità inferiori rispetto a prima). I documenti originali sono scansionati (non sempre correttamente) da una struttura che però non è quella che verifica. La struttura che verifica non ha gli originali e quindi non può, in fase di verifica, eseguire alcuna sistemazione materiale. La rilevazione dell'errore non comporta la restituzione dell'originale alla struttura archiviante ma solo la segnalazione che la struttura stessa ha difficoltà a sistemare giacché non ha né gli originali né le copie. La soluzione è ricontattare il cliente per sanare il presunto errore mettendoci in grave difficoltà d'immagine, specialmente quando questo avviene a distanza di tempo dall'operazione effettuata e sprestando carta e tempo prezioso.

In caso di errore di archiviazione rilevato dal Polo incaricato dei controlli, se c'è necessità di ristampare i documenti (**giacché non è prevista la restituzione degli originali al collega che li ha prodotti**) accade che il sistema ristampi il modulo secondo l'edizione in uso al momento (es. originale stampato per la prima volta nel 2017 – errore rilevato in fase di controllo documentale - ristampa

effettuata nel 2018 – edizione del modulo del 2018 e non del 2017, anno nel quale il cliente ha firmato gli originali).

I Gestori Business First non possono archiviare i documenti (ad es. i contratti) prodotti su altra Filiale, né se si loggano in remoto su quella Filiale, né tantomeno se si recano fisicamente in quella Filiale e si loggano con la propria matricola su un terminale della stessa. La conseguenza è che i Gestori sono costretti a chiedere il favore ai colleghi della Filiale di eseguire quell'archiviazione con la propria matricola, creando un aggravio di lavoro e non potendo assolvere personalmente un obbligo di archiviazione legato al proprio profilo. Attraverso questo modus operandi i Colleghi e Colleghe della Filiale che hanno collaborato, rendendo possibile l'archiviazione con l'utilizzo della propria matricola, potrebbero incorrere in eventuale responsabilità congiunta per un obbligo che non è in capo a loro.

Archiviazione fascicoli clienti: la chiusura e il conseguente accorpamento delle Filiali causa un'enorme difficoltà di reperimento materiale. Anche qui la risorsa tempo non è mai sufficiente in carenza di risorse umane.

2) RETE

Esecuzione Consulenza

L'inserimento in procedura di una consulenza per la sottoscrizione/vendita titoli da parte del gestore remoto seguita dal completamento in Filiale, produce come risultato che la mera esecuzione della consulenza ha la matricola del gestore remoto, mentre gli ordini di sottoscrizione e rimborso riportano la matricola del Consulente della Filiale.

Rileviamo che, in questi casi, la responsabilità di tali operazioni sembra restare, quindi, in carico ai colleghi di Filiale, sia nel caso di contestazioni da parte della clientela sia nel caso di procedimento disciplinare aperto dall'azienda.

MY CREDIT

Fin dal suo lancio ufficiale a marzo 2019, MyCredit si è dimostrata procedura problematica e per molti versi inadeguata rispetto ai tempi disponibili per lavorare le pratiche e per dare risposte ai clienti.

Purtroppo, nonostante i miglioramenti apportati dalla partenza, rimane troppo lenta nei passaggi da una fase all'altra e negli aggiornamenti, poco intuitiva a livello visivo, sicuramente inadatta per pratiche con carattere d'urgenza.

Esiste una tabella che riassume tutte le casistiche di errore già censite in questa procedura, che, tuttavia, continuano a manifestarsi con tempi di risoluzione molto diversi fra loro. In ogni caso l'unico canale rimane il ticket.

E' la fase di pre-istruttoria a rallentare, in particolare, le pratiche in quanto viene prevista prima la stampa della manleva con la raccolta firma, possibile via home banking ma solo per il legale rappresentante amministratore del remote banking aziendale e, nel caso di persona fisica, solo se munita di multicanale privati con rapporti personali.

Dopo la richiesta di affidamento e le manleve di eventuali garanti, si entra nella fase del controllo documentale. Questa richiede in molti casi ore di tempo, sempre che il fascicolo cliente sia disponi-

bile: spesso il risultato del controllo è una presa d'atto delle diverse anomalie/mancanze contrattuali da sanare.

IL ticket di pre-affidamento VERDE (delibera automatica) rimane quasi sempre un miraggio; permetterebbe, dopo aver comunque elaborato tutta la fase di preistruttoria, di non procedere all'istruttoria vera e propria, andando direttamente in delibera. Tuttavia, sono state introdotte policy tali per cui non accade quasi mai.

Di conseguenza la pratica di affidamento viene lavorata, per la più gran parte del processo, al di fuori di MY CREDIT. Anche qui, dunque, un presunto efficientamento produce, paradossalmente, un aggravio di tempi.

Gestione assegni in sospeso

Dopo un periodo in cui il Presidio Operativo aveva in carico la gestione degli assegni in sospeso per mancanza fondi, al fine di liberare la rete commerciale da incombenze che potessero distogliere dalla attività commerciale, da poche settimane l'attività di gestione degli assegni sospesi è tornata per intero in capo ai gestori imprese (corporate/small) e ai direttori di agenzia. Questi Colleghi e Colleghe, ogni giorno, sono di nuovo occupati in quest'attività che, soprattutto nei fine mese (per cui il numero dei titoli sospesi è rilevante), costituisce un'incombenza tutt'altro che marginale.

Consegna rischi: ODS 4251

La "consegna rischi" è normata dall'ODS n. 4251 del 1/8/2019 e riguarda il passaggio dei clienti in portafoglio tra gestori, sia quando riguarda singoli o pochi clienti sia quando riguarda, in modo massivo, un intero portafoglio (quindi diverse decine o anche qualche centinaio di clienti) allo scopo di "caricare di responsabilità" il gestore da subito, entro 90 giorni, rispetto ai fidi dei clienti gestiti.

Com'è facile rilevare dal testo dell'ODS al/alla Collega ricevente viene richiesta una dichiarazione, che va ben di là del "semplice" controllo, documentale, contenendo la seguente autodichiarazione:

"Salvo i nominativi indicati nelle note inserite in ATDWEB, null'altro ho da eccepire sulle concessioni creditizie ed esposizioni in essere. Nulla ho da rilevare altresì sulle motivazioni nonché gli obiettivi relazionali individuati per la gestione delle pratiche classificate a rischio nell'applicativo TMP. Sono in grado di confermare che non vi sono anomalie di rilievo da segnalare".

Tutto ciò dovrebbe avvenire in corso d'opera, con il contemporaneo impegno a seguire la clientela per l'ordinaria assistenza creditizia e gestionale e puntando a raggiungere gli obiettivi commerciali.

Questa "responsabilità" del gestore che sarebbe normale in una situazione di lavoro ideale, diventa una " minaccia" ed è percepita come tale, in situazioni di carico di lavoro e d'inefficienze operative.

Molto spesso inoltre nel ruolo "Gestore", sia Small Business sia Corporate, vengono inseriti Colleghi e Colleghe giovani che vedono l'immissione in quel ruolo, giustamente, come una possibilità di avanzamento professionale. Purtroppo, proprio per la mancanza di esperienza, per la carenza di adeguata formazione, per l'impossibilità di conoscere le normative pro tempore vigenti e i relativi diversi formati contrattuali, rischiano di rispondere alle previsioni del citato ODS non in modo consono.

La normativa prevede la revisione almeno annuale dei fidi a revoca e un sistema di controlli dei fidi a scadenza che permette, già ora, tramite la gestione delle partite anomale, di presidiare puntualmente i portafogli in modo "fisiologico", nell'arco di un tempo abbastanza limitato, senza necessità di attivare le forzature previste da questo ODS, che fanno tanto di "scarico verso il basso" delle responsabilità di pregresse inefficienze organizzative.

E' evidente che non c'è disponibilità di tempo per una presa in carico così onerosa. Per cui la dichiarazione citata andrebbe abolita o completamente rielaborata.

AML – DB CRIME

Da sempre il Direttore di Filiale è la figura apicale della Struttura che governa, figura di sintesi che accentra in sé processi decisionali locali, nonché attività organizzative finalizzate al perseguimento degli obiettivi commerciali e alla tutela e salvaguardia della sicurezza dei lavoratori.

Da qualche tempo, però, la figura sembra dover cambiare "connotati" a causa delle attività' legate ai processi di AML inerenti la legge Antiriciclaggio e della procedura DB Crime.

Tali incombenze/processi investono, parimenti, anche la figura professionale del Gestore Portafoglio e per le quali l'Azienda prevede solo formazione On Line e non in Aula.

Profili di rischio in continua evoluzione, produzione giornaliera di profili alti da lavorare e generati in quantità tale da non poter essere smaltiti sempre con l'indispensabile adeguatezza, segnalazioni continue e alert di ogni tipo, costringono a lavorazioni e valutazioni che si avvicinano a una "indagine investigativa" piuttosto che all'attività del bancario, con la conseguenza che la giornata lavorativa, in molti casi, è totalmente assorbita da tali incombenze.

Il Responsabile è lasciato completamente solo a dover affrontare problematiche di tal genere e nel dover prendere decisioni importanti e, talvolta, anche pericolose dal punto di vista "socio-ambientale", particolarmente sentite in alcuni territori.

Ai vari profili da dover quotidianamente lavorare, infatti, si aggiungono i cosiddetti controlli di tipo "12 – 13", ovvero segnalazioni riservate, secretate nella loro specificità allo stesso Direttore/Gestore che deve porre estrema attenzione alla relazione nel suo insieme, esaminarne la movimentazione e valutarne l'eventuale mantenimento, in assenza di una qualsiasi condivisione superiore.

L'intervento di estensione del perimetro dei **Flussi Comma** a tutti provvedimenti penali (non solo come in precedenza per fatti o reati connessi al riciclaggio e terrorismo), introdotto dallo scorso agosto, grava di operatività in misura ancora maggiore sia i RDF sia tutti i Gestori, Small o Corporate.

A tutto ciò si aggiunge il DB CRIME, processo divulgativo di documentazione di stampa relativa a problematiche penali che possono riguardare la clientela; tale processo produce, quando lo fa, documenti di stampa redatti solitamente in inglese, talvolta in tedesco, pochissime volte in italiano, tutti però privi di dati univoci e precisi che, viceversa, consentirebbero l'identificazione immediata del nominativo segnalato (data di nascita, codice fiscale ecc.). In questa situazione il lavoratore è chiamato a "indagare" circa l'eventuale corrispondenza della segnalazione al suo cliente. Peraltro, emerge nella fattispecie anche la questione, non certamente irrilevante, dell'attendibilità o meno delle notizie che appaiono su siti internet o su organi di stampa locali. Le notizie di carattere negativo e sensibili che riguardano i clienti dovrebbero essere oggetto di una verifica accurata che ne appuri la veridicità e la fondatezza, verifica che non può essere demandata ai singoli Colleghi e Colleghe.

Tutto questo espone i Dipendenti a rischi serissimi di natura personale anche ritorsiva, legati ad attività che dovrebbero essere accentrate a Strutture specialistiche di supporto, come avviene già in altri Istituti di Credito per quanto attiene il ruolo di Direttore di Filiale.

Fermo restando il doveroso, assoluto e rigoroso rispetto delle leggi dello Stato, delle disposizioni

dell'Organo di Vigilanza e delle Normative Aziendali che tutti i Lavoratori e le Lavoratrici sono tenuti a osservare per fronteggiare il riciclaggio di denaro e le attività criminali legate al mondo finanziario, tutte le incombenze ricadono sul Direttore di Filiale e sul Gestore, gravandoli di responsabilità decisionali personali non supportate da alcun tipo di condivisione di una struttura specialistica, esponendo il lavoratore e la lavoratrice a pericoli "ambientali" importanti, con riflessi immediati di stress da lavoro correlato.

È diventato indispensabile che l'Azienda intervenga urgentemente per adottare gli opportuni interventi modificativi di fattispecie, affinché tutta la gestione operativa e le responsabilità non ricadano esclusivamente sul Lavoratore, ma in condivisione con specifiche Strutture specializzate.

È inoltre ineludibile che la formazione sull'Antiriciclaggio avvenga in aule dedicate e non on line, con possibilità di confronto e fruizione effettiva per tutti e che la materia venga gestita in modo autonomo rispetto agli obiettivi commerciali che le risorse realizzano con l'impegno e il lavoro quotidiano.

Il tutto al fine di ricondurre l'attività lavorativa del Direttore di Filiale e del Gestore in un ambito più consono alla professionalità delle figure stesse e al dettato contrattuale, in un'ottica di reciproco interesse di Azienda e Lavoratori.

TOOL BIT

E' lo strumento a supporto rivolto al Co-Head CBK Italy, Regional Manager, Responsabili Retail, Corporate e Private, Area Manager e specifici ruoli delegati che dallo scorso maggio è stato introdotto per l'analisi delle evidenze rilevate dagli indicatori di Compliance, Mifid, Pratiche Commerciali Scorrette, Trasparenza Bancaria, AML, e con la finalità di *"individuare eventuali comportamenti potenzialmente anomali e condividere le relative azioni correttive da parte delle strutture di Business"*.

Le principali funzionalità del report Mensile inviato dalla Compliance sono:

- Analisi del livello di rischiosità dell'Area (sia a livello aggregato sia su singola normativa)
- Analisi del livello di rischiosità dei singoli indicatori di tutte le aree normativa
- Analisi delle evidenze su singolo Gestore /sigla/e/o filiale.
- Estrazione delle evidenze delle singole operazioni "anomale"
- Verifica dei trend degli indicatori.

I contenuti del report comprendono 4 AREE NORMATIVE (che costituiscono anche i prerequisiti di Compliance per il sistema incentivante Best.)

- Mifid
- AML
- Pratiche Commerciali Scorrette
- Trasparenza.

Quindi, perché, ci chiediamo, non utilizzare questo strumento, realmente, per evitare che le anomalie diventino oggetto di azioni disciplinari?

Questa si sarebbe una vera semplificazione!

PRESIDIO OPERATIVO:

Le necessità operative derivanti dalla carenza di personale addetto alle Filiali vengono spesso risolte assegnando gli A.O.A. (in carico al Presidio Operativo) alle Filiali stesse, con l'ovvio risultato di rendere precari due servizi e confusa l'interpretazione normativa: è, infatti, impossibile per gli A.O.A. lo svolgimento del proprio ruolo.

Secondo il modello organizzativo gli addetti operativi senior (A.O.A.) non sono in carico alle singole Filiali, pertanto, non possono possedere codici, né chiavi di mezzi forti (se non con funzione di mera custodia) né tanto meno, possono sostituire il DDA.

Inoltre, non possono provvedere al materiale carico e scarico degli ATM/Casse veloci, o essere incaricati ad assistere e presenziare alle suddette operazioni. Lo stesso vale ovviamente anche per l'area Safe.

Rileviamo, al contrario, che gli A.O.A. partecipano attivamente a tutte le attività della Filiale poiché possono loggarsi su ogni Filiale, fungendo così da massa manovra che cerca di sopperire alle carenze di personale anche oltre i compiti affidati al Presidio Operativo.

Le circolari 230/240 attribuiscono al DDA la facoltà di delegare un proprio collaboratore (della Filiale), a svolgere le operazioni di carico/scarico degli ATM. Per svolgere tale compito gli A.O.A. dovrebbero essere assegnati in prestito alla Filiale, in modo che alcune abilitazioni legate al loro ruolo siano inibite.

Il Presidio è l'imbutto di tutti i problemi creati da People Focus ai quali si aggiungono le incombenze "correnti", inoltre è la vera "massa manovra" e spessissimo solo grazie a questi colleghi che utilizzano la loro esperienza pregressa, si possono tenere aperte alcune agenzie. Chiediamo all'Azienda di sapere quando cesserà questo modo improprio di lavorare e se sarà o potrà essere legata a una futura chiusura di sportelli alla quale esprimiamo sin da ora la nostra contrarietà.

Registriamo a titolo esemplificativo queste criticità:

- il ROA non ha la visibilità dei Colleghi della Rete (presenze/assenze) e con conseguente grave difficoltà a organizzare avvicendamenti e sostituzioni necessarie al funzionamento delle filiali.
- Ai ROA è inibito inserire prestiti temporanei e quindi devono necessariamente interfacciare gli HR di riferimento.
- Gli AOA sopperiscono alle carenze di personale della Rete e, inoltre sono utilizzati spesso in funzione di sicurezza (presenza in filiali per evitare che i colleghi restino soli), sottraendo in tal modo – non per propria responsabilità - tempo alle attività connesse alla loro job description.

Il non corretto impiego delle risorse destinate ai presidi operativi, rende queste strutture sempre meno efficaci, con conseguente ribaltamento delle attività sulle filiali.

A tale proposito si evidenzia che un numero consistente di AOA, verrà ingaggiato a partire dal 02.12.19 nel nuovo progetto denominato U.B.O. (Ultimate Beneficial Owner) relativo alla verifica della qualità e aggiornamento dei dati relativi ai Titolari effettivi delle persone giuridiche, presenti nel data base anagrafico. La natura altamente "sensibile" di tale verifiche e le relative responsabilità connesse, andrebbero ponderate preventivamente: Andrebbero, inoltre, create le condizioni idonee affinché tale "delicato" incarico possa essere svolto.

Infine, sarebbe opportuno dividerne preventivamente la ratio di tale attività e gli obiettivi che si

propone.

Infine, relativamente alla procedura degli assegni CIT, manca un vademecum chiaro ed esaustivo per la corretta gestione del processo.

UTP Trigger ovvero il monitoraggio delle “inadempienze probabili” o “unlikely to pay

Mancanza di chiarezza ed estrema confusione sull'argomento e sulle finalità. La tematica è stata presentata ai gestori in modo sbrigativo e superficiale (breve riunione o Lynch) a inizio luglio.

Non è stato istituito alcun team di supporto - per qualunque esigenza - ad eccezione dei colleghi del monitoring. Le richieste di consulenze da parte dei colleghi e colleghe, avanzate tramite ticket o mail, sono rimbalzate di ufficio in ufficio senza esito.

Trattasi di situazioni "pre-crisi" aziendali e pertanto non seguite da figure specialistiche. Non è stato sufficientemente chiarito l'impatto della L.155 sull'operatività degli istituti bancari e sulla tipologia di aziende coinvolte: l'unica cosa chiara è la seguente: *"il gestore della Relazione è responsabile nel continuo di eventuali utp-trigger non rilevati automaticamente (ad es. nelle fasi di concessione, riesame, rinnovo) all'interno del processo di monitoraggio al fine di fornire alla struttura Monitoring ogni elemento utile alla valutazione della posizione"*.

Non è chiaro in cosa consista questa "responsabilità" e le conseguenze per il gestore in caso d'incompleta/errata valutazione delle posizioni. Non è stata indicata alcuna normativa interna di riferimento ma è stato fornito un elenco frammentario e complesso di "circa" 55 utp-trigger, dei quali 16 automatici e 39 manuali; questi ultimi devono essere rilevati dal gestore e argomentati nello spazio dedicato in TMP, con conseguente classificazione in "watch" della posizione.

L'attività richiesta non è coerente con i tempi, con le risorse, con le competenze in materia e con il "lento" supporto tecnologico fornito ai gestori. A titolo esemplificativo citiamo la richiesta delle certificazioni di regolarità contributiva e fiscale, documenti ai quali i gestori non possono accedere e che devono essere richiesti ai clienti che non sempre li forniscono con tempestività. Si creano anche problemi di natura relazionale con il cliente, risolvibili con un accesso diretto (previa autorizzazione da parte del cliente) al cassetto fiscale per erario, enti previdenziali ecc.

La pretesa attività di monitoraggio nel continuo degli UTP Trigger non è compatibile con l'attuale carico di lavoro dei colleghi, che non possono trascorrere giornate a verificare e a incrociare dati al pari di Agenzia Entrate o Guardia di Finanza.

Segnaliamo la necessità di descrivere gli UTP in modo più semplice e conciso, comprensibile anche a chi lo legge e non solo a chi lo scrive; l'opportunità, nei limiti del possibile, di automatizzare tutta la rilevazione degli UTP in modo che questa ulteriore incombenza gravi in misura minore sulla già pesante attività del gestore e si concretizzi in un'integrazione di verifiche e controlli già svolti a monte da strutture direzionali, maggiormente specializzate, considerata la delicatezza dell'argomento. L'applicazione della legge 155 e del DLgs 14, del 12 gennaio 2019, non deve trasformarsi nel tentativo di scaricare responsabilità d'impresa sulle spalle del gestore

BUSINESS CENTER/CORPORATE

Si pone un serissimo problema sull'offerta fuori sede. I gestori, infatti, sono continuamente pressati per fare vendite, per esempio di prodotti assicurativi, durante le visite presso le aziende, **prodotti, questi, che poi vengono inseriti come se fossero stati raccolti in agenzia.**

E' assolutamente necessario un chiarimento generalizzato sull'attività che si può svolgere fuori sede in modo da poter meglio tutelare i Colleghi.

I gestori, abitualmente, provvedono ad acquisire le firme su tutta la contrattualistica quando si trovano in visita dal cliente. Se per le polizze questo comporta chiaramente la violazione degli obblighi IVASS per l'attività fuori sede, per quanto riguarda, tutta la contrattualistica più tipicamente bancaria (dall'apertura di c/c al rilascio carta di credito, dal contratto di fido alla modulistica Gianos) la Banca dovrebbe chiarire a Colleghe e Colleghi i rischi e i limiti previsti dalla normativa interna ed esterna in tema di offerta commerciale fuori sede.

Si sta assistendo, inoltre a un sistematico depauperamento dei centri business sia in termini quantitativi (numero di consulenti/assistenti) che qualitativi (immissione in ruolo di consulenti senza esperienza specifica e adeguata formazione, spesso direttamente con la presa in carico di portafogli complessi), con conseguente aumento del rischio creditizio e delle connesse responsabilità gestionali.

Gli stessi colleghi senza esperienza dovrebbero anche "certificare" le posizioni creditizie, con le criticità già precedentemente evidenziate.

CORPORATE

Per i Gestori Corporate si realizza, inoltre, come detto lo scorso anno nella medesima sede di Commissione Tecnica, una potenziale violazione del diritto alla disconnessione sancito nei recenti accordi di Gruppo; infatti nella loro dotazione è previsto il possesso di un PC portatile, con assegnazione nominativa, che tramite apposita SIM consente il collegamento sempre e ovunque, quindi anche fuori dai locali della Banca e degli orari di lavoro, con il rischio del possibile mancato rispetto del CCNL e della normativa interna ed esterna (a es. privacy e sicurezza). Pressioni e i carichi di lavoro che costringono le persone a lavorare in ferie e malate.

Occorrerebbe quindi un'inibizione al collegamento in ossequio delle norme del CCNL che stabiliscono le giornate lavorative e le fasce orarie, in assenza delle quali i gestori – come normalmente accade – continuerebbero a fruire della formazione on line da casa e fuori orario di lavoro.

UNICREDIT DIRECT

Un fiore all'occhiello ma il livello di servizio corre il rischio reale di peggiorare: le uscite da alcuni poli (Modena, Bologna, Verona e Cologno Monzese) sono state repentine, e pare continueranno ad avvenire in numero importante anche prossimamente. Ciò sta causando forti impatti nella formazione e nell'affiancamento per i nuovi entrati e, di conseguenza, anche sul servizio. La formazione risulta molto accelerata, fatta in tempi più ristretti di una volta, attraverso un'attribuzione rapida delle skill, senza dare quindi il giusto tempo di sedimentare le conoscenze acquisite e fare l'esperienza necessaria. Inoltre, l'affiancamento viene svolto anche da colleghi con pochissimi mesi (talvolta si tratta di settimane) di esperienza.

Per quanto riguarda People Focus una parte delle posizioni (ferie, ex festività, permessi) sembrano sanate, ma altre no. I supervisor stanno segnalando.

C'è poca chiarezza nell'attribuzione degli istituti contrattuali quali permessi di riduzione orario, banca ore, e il permesso ex art. 52.

E' necessario che venga approntata un'informativa chiara ai colleghi sugli istituti spettanti e come utilizzarli, nonché un'adeguata e pronta assistenza ai supervisor e ai Team leader (da parte delle funzioni HRBP e HR Operations), che troppo spesso si trovano da soli a fare fronte a richieste di

chiarimenti da parte dei colleghi, alle quali non sono in grado di rispondere perché non formati e non sostenuti dalle funzioni competenti.

Se UCD è la struttura di entrata per Colleghe e Colleghi giovani, non possono essere abbandonati a loro stessi su compilazione KIT INGRESSO, KIT TFR: non vi sembrerà un tema di organizzazione del lavoro, ma noi lo rubriciamo come tema di “retention”.

È cresciuto in modo assai significativo il flusso di chiamate per assistenza a causa delle inefficienze che i clienti incontrano in Rete e che, lo vogliamo precisare, non è da imputare a chi lavora nella Rete medesima.

Interazione con il Gestore da Remoto: necessario chiarire i termini della gestione del portafoglio da parte di questi Colleghi e Colleghe: possono gestire il proprio portafoglio o hanno delle limitazioni, ad esempio, come ci risulta, per l’allestimento delle pratiche di riduzione di affidamenti in essere? A tal punto da coinvolgere in alcune attività che, di norma sono proprie del Gestore di Portafoglio tradizionale, i colleghi della Filiale, con una strana commistione forse, anche, di responsabilità?

In generale non esiste una normativa o un Ods che determinano le competenze del gestore da remoto (salvo i termini generali della Job description) sia in termini di attività, sia in termini di responsabilità. Le indicazioni commerciali delle Region, rappresentate in UCD dal Coordinatore Commerciale (gerarchicamente in capo alle Region stesse), e la condivisione del portafoglio con il DDF di riferimento, cui spetta la responsabilità del cliente (ad esempio in tema di AML), creano delle distonie circa l’attività da svolgere. In sostanza assistiamo a ordini e contrordini relativi ad attività che potrebbero o non potrebbero competere ai gestori UCD (ad esempio inserimenti di bilanci, riduzioni fidi) al solo fine di colmare gap commerciali o sostenere carenze di personale di rete.

Una chiara classificazione delle competenze e la descrizione delle interazioni con la Rete eviterebbe incertezze sulle attività di competenza e assunzioni di responsabilità inappropriate.

Buddy Bank

L’organico di Buddy viene regolarmente messo a dura prova dalle campagne, come la più recente “porta un amico”, queste campagne portano numeri altissimi di nuovi contatti e nuovi rapporti aperti ma questo poi significa vivere una situazione di costante emergenza, con richieste di task force su Business Operations: ci preoccupano i rischi operativi che corrono Colleghe e Colleghi.

Di norma le task force sono state attivate (per le campagne di Buddy) con il coinvolgimento di UCD o dello STAFF centrale di Buddy e per quest’ultima campagna, ultima immaginiamo solo in termini temporali, la task force richiesta è tre volte il personale di concierge di Buddy, tra risorse dello staff, di Operations e di UCD.

Questo impone un ripensamento in termini organizzativi.

PRIVATE:

Il PB soffre le stesse problematiche del resto della banca legate alla mancata digitalizzazione e aggravate da un segmento di clientela particolarmente esigente e con maggiore capacità contrattuale.

Questo si traduce purtroppo in un minor “attaccamento alla maglia” come testimoniato dai numerosi Colleghi che ci hanno lasciato a favore di altri istituti. **È evidente, dal nostro punto di vista, come la valorizzazione dei Colleghi e delle Colleghe in termini d’inquadramento sia inferiore a quella che il mercato riconosce a queste professionalità.**

MUTUI

Servono linee guida, se non una normativa, che dia precise indicazioni sui tempi che scandiscono le varie fasi di lavorazione e di declino delle pratiche.

Non possono essere dati tempi strettissimi (pena il declino della pratica) se a mancare oppure a essere non corretto è, per esempio, un documento catastale.

Tutto questo crea un aggravio di lavoro per i colleghi delle Filiali che si trovano spesso a riprocessare le pratiche, dall'inizio, più volte.

I diversi poli mutui fungono anche da help desk per i colleghi della Rete: indispensabile per questi ultimi una specifica formazione.

3) FORMAZIONE

Formazione: assenza di programmazione della formazione obbligatoria (mandatory)

A seguito dei problemi organizzativi con cui ci confrontiamo ogni giorno (la mancanza di tempo, l'indisponibilità dalle postazioni di lavoro, le continue interruzioni da parte di clienti, colleghi, responsabili), **la fruizione della formazione diventa inesigibile nei luoghi di lavoro** e di conseguenza viene vanificata nei fatti la previsione del CCNL che prevede 24 ore di formazione a ciascun lavoratore.

Manca, in buona parte del territorio nazionale la programmazione del Line Manager, come previsto dal Verbale di Accordo 21 dicembre 2018: l'utilizzo del codice PFO, bloccante delle procedure di Filiale dal maggio scorso è rarissimo, insufficientemente sponsorizzato dai Manager quando non velatamente ostacolato.

Considerando la mole di ore di Formazione da svolgere per ciascun dipendente, è indispensabile che l'azienda si prenda in carico il far rispettare i contenuti del verbale del 21 dicembre: purtroppo la soluzione al problema si scontra in modo deflagrante con la deficienza degli organici nelle Filiali, che non possono banalmente permettersi, in molti casi, di destinare una risorsa alla formazione e mantenere un livello decente di servizio.

L'inserimento del permesso PFO dovrebbe avere un doppio meccanismo di funzionamento: dovrebbe inibire l'operatività ordinaria **ma anche "sbloccare" per il/la collega, la piattaforma My Learning**. In tal modo si eviterebbe quello che accade ogni giorno, cioè che chi è in servizio e non ha inserito il codice PFO possa accedere comunque ai corsi di Formazione, facendoli "scorrere" sul proprio terminale mentre svolge contemporaneamente la propria attività lavorativa quotidiana.

Se, com'è vero, la struttura di My Campus, come catalogo aperto, consente la scelta a colleghi e colleghe di un proprio percorso formativo, d'altra parte rileviamo che i colleghi non hanno le competenze necessarie per costruire il proprio percorso. Questo ci preoccupa anche in relazione a uno studio in corso da parte del Professor Marco TAISCH, del Politecnico di Milano Advanced and Sustainable Manufacturing e Operations Management, che segnala come le Aziende siano in grado di monitorare tali scelte per poi procedere o meno a selezionare le persone per un percorso di carriera.

4) STRUTTURE DI SUPPORTO

Business Operations Italy

Le lavorazioni in B.O.I sono molte e tra le più varie, ma un elemento le accomuna tutte: la mancanza

di manuali operativi e la mancanza di Job Description per i diversi ruoli svolti da Colleghe e Colleghi.

La prassi si basa su linee guida che vengono fornite tramite appunti artigianali redatti da dipendenti di buona volontà, i quali però non sono stati messi in condizione né di maturare le competenze necessarie né di conoscere la globalità delle connessioni interdisciplinari necessarie alla preparazione di manuali e documenti utili per una corretta lavorazione delle pratiche.

I lavoratori, formati quindi spesso solo su tali linee guida e attraverso il Training on the job, operano in tal modo inconsapevolmente e rimangono esposti al rischio di commettere errori operativi che potrebbero divenire oggetto di possibili future contestazioni disciplinari.

Per i casi di lavorazioni più complesse scopriamo, invece che il dominus designato è addirittura UBIS (ora UniCredit Services), e le relative istruzioni operative non trovano conforto in alcun Ods, circolare o normativa Unicredit.

Il Training on the Job, probabilmente utile, non può certo sostituire i canali ufficiali di formazione della Banca. Il lavoratore deve infatti, com'è sempre stato, avere riferimenti certi, codificati e trasmessi secondo la corretta catena di comando.

Ogni lavoratore - sempre responsabile del proprio operato - deve essere formato dall'Azienda tanto da essere in grado di riconoscere i rischi operativi connessi alla attività che è chiamato/a a svolgere.

MY AGENT

MY AGENT/OPERATION BANKING ITALY

I carichi di lavoro negli uffici di supporto della rete My Agent (principalmente Milano-Cologno Monzese e Roma) sono elevati e non più sostenibili. Sono stati fatti straordinari non solo nelle ore serali dal lunedì a venerdì ma anche di sabato, praticamente ininterrottamente da marzo in poi. Il ricorso allo straordinario di sabato è stato impedito da HR solo a settembre. L'aumento dei carichi di lavoro è causato non solo dall'aumento del business sulle cessioni del quinto, ma anche dall'uscita di colleghe/i verso il nuovo progetto Poste Italiane, in cui si è creata una struttura clone rispetto a quella del supporto My Agent. Si sta cercando di trovare risorse in altre località di Italia, principalmente Sicilia, ma i tempi della formazione e degli affiancamenti non sono sufficienti.

Sempre sulla struttura di supporto, si continua a far rigirare le persone tra le attività in base alle emergenze, ciò significa formazione o meglio addestramento lampo, anche a mezzo Lynch.

Ogni uscita di personale, malgrado i carichi di lavoro, non viene rimpiazzata.

My Agent e lavoro in Filiale

L'Azienda dichiara ufficialmente che "l'attività degli agenti non può e non deve in alcun modo sovrapporsi a quella della rete ma rappresenta un valore che si aggiunge a quanto già svolge la rete". La realtà è molto diversa.

Con le problematiche organizzative che rendono critici i carichi di lavoro nelle Filiali, sempre più spesso Colleghe e Colleghi di Filiale "cedono operatività" ai MY Agent, al di là del perimetro previsto per questi operatori.

E' bene chiarire che, non essendo dipendenti di UniCredit, gli agenti non possono assolutamente andare oltre quanto previsto dal loro mandato, né tantomeno sbrigare pratiche di agenzia. Ne consegue che ogni utilizzo improprio non solo sarebbe illecito, ma esporrebbe gli agenti stessi e la banca a enormi rischi operativi.

E' indispensabile che le interazioni tra l'attività dei MY Agent e l'attività dei Colleghi e Colleghe di filiale siano regolamentate in modo ufficiale, chiaro e trasparente: ma sappiamo che nell'eventualità che tale regolamentazione venisse realizzata, farà emergere in modo esponenziale

come i Colleghi e Colleghe di filiale non riescano a sopportare e far fronte ai carichi di lavoro senza “ aiuti” esterni, evidenziando in modo palese le criticità in termini di carenza di organici nella Rete da noi più volte rappresentate all’Azienda.

FTC/FTO

Il punto focale degli FTC/FTO e delle nuove Strutture Tecniche di Supporto (rappresentate dai centri estero, chiusi tra il 2018 e il 2019), è rappresentata dall'età media piuttosto alta (55/60 anni) dell'organico e dal suo progressivo ridimensionamento, anche come conseguenza dei pensionamenti e degli esodi. I pochi inserimenti di risorse effettuati non hanno in ogni caso garantito l'auspicato ricambio generazionale.

La nuova piattaforma di lavorazione UC-TRADE, prospettata come procedura atta a migliorare e velocizzare i tempi di lavorazione (introdotta da circa un anno e periodicamente incrementata da nuove funzionalità) non sostituendo quella standard di TRADE FINANCE comporta , spesso, un aggravio di lavoro anziché una semplificazione.

L'incremento della piattaforma UC-TRADE rappresenta tra l'altro uno degli elementi che concorrono a determinare X-BEST e tale prodotto è venduto da gestori e specialisti estero: evidenziamo che spesso le aziende decidono di non utilizzarlo, con il risultato che tutta la struttura estero è penalizzata su X-Best.

Un altro progetto in via di introduzione è DOTD: Il nuovo sistema, a quanto ci consta, ancora in fase pilota in alcuni PTC è basato sulla digitalizzazione/scannerizzazione documentale. È prevista una lettura automatica di tutti i nominativi presenti sui documenti. Gli elenchi prodotti devono poi essere lavorati dall'operatore per singolo nominativo su vari tipi d'informazioni: nazionalità, indirizzo, attività.

Questa informativa va poi trasferita nella procedura ordinaria (TFS) per procedere operativamente alla lavorazione. Questa nuova piattaforma, che non semplifica gli attuali controlli AML, produce un aumento dei tempi di lavorazione - secondo la quantità dei documenti - che varia dai 30 ai 50 minuti per ciascuna pratica.

UCSERVICES

“Business hours”

Da luglio l'azienda (senza nessun comunicato ufficiale, ma solo con mail della funzione “GCC Release & Change Management” che approva le richieste di “Change” in HPSM) ha iniziato a richiedere che i passaggi di software in produzione (anche di minimo impatto) siano effettuati fuori dall'orario di lavoro delle filiali (Business Hour) .

Di conseguenza si è costretti ad effettuare interventi alle 6 di mattina , quando va bene, oppure dalle 18 di sera.

Non esiste NESSUNA comunicazione ufficiale, oltre che a questo obbligo, anche alla modalità di recupero delle ore etc.

Gli interventi software non riguardano solo rilasci in produzione di nuove applicazioni, ma soprattutto la manutenzione ordinaria, anche a seguito di richieste sporadiche degli utenti, correzione di malfunzionamenti etc. .

Non si comprende la definizione di business hours nell'arco temporale 6-18 quando le filiali aprono alle 8.30 e chiudono alle 17

Inoltre l'inizio alle ore 6 si prefigura come turno e va regolamentato sia rispetto all'orario settimanale, sia rispetto alla retribuzione. Inoltre non è chiaro con quali orari vengono realizzati gli interventi dopo le 18

Costituzione della CIO Western Europe (CIO WEU) che ricomprenderà le precedenti CIO Commercial Banking Italy e CIO CIB & Germany.

Avrà tre divisioni global

CIO CIB

CIO Commercial Banking WEU

CIO Wealth Management

e tre aree locali

CIO CBK Italy

Unicredit Services Branch Germany

Unicredit Services Austria

Dopo l'annuncio dell'abbandono del modello "a silos" e il ritorno all'"end to end" non vi è chiarezza nell'attribuzione delle attività ai colleghi che dovrebbero venire ricollocati, nel frattempo il vecchio modello introdotto da Ronco, ha portato a molti disservizi e divisioni rigide che creavano arretrati e lentezze. Oggi invece regna la confusione.

Mappatura reperibilità

La reperibilità è un istituto contrattuale ben preciso che prevede la necessità di avere a disposizione le competenze dei colleghi nel caso ve ne sia necessità.

Cosa diversa sono gli interventi programmati o le necessità straordinarie che possono verificarsi.

La reperibilità è strutturale, mentre il resto è occasionale. Ciò indipendentemente da come vengono normate e retribuite.

Security

Mancata comunicazione al sindacato in merito a quanto accaduto poiché il furto di dati ha riguardato anche numerosi colleghi. Necessità di conoscere nuove misure adottate (esclusione di qualunque dispositivo aggiuntivo, quali chiavette, hard disk ecc)

Clima generale

Registriamo una modalità di lavoro con ordini di servizio stringenti e rigidi. Ovviamente ne capiamo la necessità ma vi è un impatto molto rigido che si scontra con la necessaria dinamicità che occorre per risolvere i problemi tecnici.

Milano 28 novembre 2019