

L'ASSISTENTE CORPORATE: i risultati del questionario 2005



**Segreteria dell'Organo di Coordinamento
del Sindacato FISAC-CGIL di
UNICREDIT BANCA D'IMPRESA**

Via Garibaldi, n.1 - 37121 VERONA
tel. 045/8081544 - fax 045/8005575

Sommario

Presentazione	pag. 3
<input type="checkbox"/> Analisi del campione degli "intervistati"(risposte al questionario)	pag. 9
<input type="checkbox"/> Rapporto numerico tra Assistenti Corporate e Gestori ed "abbinamento"....	pag. 12
<input type="checkbox"/> Distribuzione per percentuale di copertura Assistente/Gestore	pag. 13
<input type="checkbox"/> Presenza di abbinamento fisso tra Assistente e Gestore	pag. 14
<input type="checkbox"/> Organizzazione Filiali: numero PAF/Assistenti di Filiale	pag. 15
<input type="checkbox"/> Lavoro straordinario/supplementare	pag. 17
<input type="checkbox"/> Precedenti formativi e professionali	pag. 19
<input type="checkbox"/> Percorso di arrivo alla posizione attuale	pag. 21
<input type="checkbox"/> Operatività prevalente	pag. 22
<input type="checkbox"/> Specificità ed uniformità delle mansioni	pag. 25
<input type="checkbox"/> La figura dell'Assistente Corporate e gli sbocchi professionali	pag. 26
<input type="checkbox"/> Il Contratto Integrativo Aziendale deve riconoscere il ruolo dell'A/C?.....	pag. 29
<input type="checkbox"/> Giorni di formazione d'aula usufruiti dal 2003	pag. 31
<input type="checkbox"/> Normative, procedure e passaggio in U.B.I.	pag. 33
<input type="checkbox"/> Il rapporto con la clientela	pag. 37
<input type="checkbox"/> Il rapporto con gli Uffici di Condirezione/Regione e Sede Centrale	pag. 38
<input type="checkbox"/> La comunicazione ed il clima interno della Filiale	pag. 39
<input type="checkbox"/> Il Budget	pag. 41
<input type="checkbox"/> Lo stress	pag. 43

Presentazione

Com'è nata l'iniziativa

- Nel mese di maggio 2005, su mandato del Comitato Direttivo Nazionale, la Segreteria di Coordinamento ha predisposto un questionario sulla condizione lavorativa degli Assistenti Corporate.
- All'inizio dell'estate, grazie alla collaborazione delle R.S.A. e, soprattutto, all'indispensabile partecipazione dei Colleghi e delle Colleghe iscritte alla FISAC (*ma non solo*), abbiamo raccolto 112 questionari "compilati" rispetto ai 300 consegnati/distribuiti nelle quattro regioni commerciali (*con il 3.10.05 le regioni commerciali sono diventate cinque per la divisione della Nord-Ovest in Lombardia e Ovest*).
- I questionari elaborati rispetto al numero totale degli Assistenti Corporate ed al numero dei questionari distribuiti potrebbero sembrare pochi. Tuttavia, non solo non sono poche le 112 persone che hanno risposto - evidentemente apprezzando l'iniziativa - ma è anche risultato che tale campione rappresenta bene la platea degli Assistenti Corporate per genere, per età, per inquadramento, per regione commerciale e per dimensione delle filiali.
L'osservatorio d'indagine può, quindi, considerarsi "qualificato" (anche se, in parte, sono sottorappresentati il Centro Nord, i Colleghi fino a 27 anni di età e le Filiali con oltre 20 addetti).
- Veniamo ai risultati dell'indagine...
Il questionario mirava a farci avere un'idea più precisa su chi sono gli Assistenti Corporate, che storia hanno, come vedono e come ritengono sia visto il loro ruolo, come si sentono in azienda e cosa vorrebbero.

... segue presentazione

La fotografia per grandi numeri:

Gli Assistenti Corporate

- sono ugualmente ripartiti tra maschi e femmine;
 - 2/3 di loro ha più di 36 anni;
 - la stragrande maggioranza è inquadrata nelle Aree Professionali;
 - 9 su 10 provengono dalle ex-Banche federate, in un certo senso "orientati" già dalle aziende originarie;
 - hanno specifica formazione e/o esperienza sulle imprese;
 - sono concentrati per 2/3 tra Nord Est e Nord Ovest e per i 3/4 lavorano in Filiali con un numero di addetti tra 7 e 20, nelle quali è per lo più presente un PAF/Assistente di Filiale e dove ci sono almeno 3 Assistenti ogni 4 Gestori, con abbinamento per la maggior parte fisso;
 - nella stragrande maggioranza dei casi non fanno più di 10 ore straordinarie (*o aggiuntive*) al mese.
- Tutto bene allora?
- **NO:** perché nelle Filiali piccole il caso più frequente è di 3 Assistenti Corporate ogni 5 Gestori ed in quasi la metà dei casi non vi è presenza di PAF/Assistenti di Filiale e comunque, anche in media generale, l'obiettivo di 1 Assistente Corporate per 1 Gestore è ancora lontano.

... segue presentazione

Il ruolo dell'Assistente Corporate - teoria e prassi

- La cosa certa e uniformemente riconosciuta è che il Gestore deve "fare sviluppo" e l'Assistente Corporate è, di fatto, una figura esecutiva.
- Per il resto:
 - non c'è chiarezza sulle mansioni;
 - la stessa normativa e le procedure scritte, e la loro applicazione, appaiono ancora a "gruviera";
 - la sensazione prevalente è che nel passaggio da ex-Banche federate ad U.B.I. l'Azienda non abbia ricercato degli standard, mentre la certezza è che la formazione in aula (*l'unica che può socializzare i saperi*) non è stata propriamente intensiva.
- Ed allora:
 - troppa operatività che dovrebbe essere "cross" (*e includiamo anche la presentazione di foglio/fatture*) viene svolta ancora nelle Filiali;
 - troppa F & G senza DOCC (*torniamo al ruolo esecutivo*);
 - troppi Colleghi che nei confronti dei clienti o di uffici superiori fanno da tramite;
 - troppi Colleghi che si sentono subalterni rispetto ai Gestori.
- Ma anche:
 - troppi Colleghi che si sentono caricati della responsabilità pressoché esclusiva di conoscere la normativa;
 - troppi Colleghi che, pur non avendo direttamente specifiche responsabilità commerciali, sentono rilevante il peso del budget del Gestore;
 - una minoranza di Colleghi che si è ritagliata un ruolo in qualche modo di "Gestore ombra".

... segue presentazione

- In questa situazione il punto è:
 - c'è modo e volontà di codificare per il ruolo dell'Assistente Corporate un contenuto professionale che abbia un suo valore peculiare?
 - ad esempio, è possibile graduare le mansioni, con annessa formazione ed affiancamento, facendo partire il/la Collega dall'esecutivo semplice via via fino alla professionalità più elevata (*analisi di bilancio/analisi commerciale di un pacchetto clienti*)?
 - e c'è modo, e la volontà, di riconoscere questo percorso sotto il profilo economico o con un diverso inquadramento?

- Alla domanda precedente, specifica nel questionario, la risposta dei Colleghi è stata un **SI** deciso, con preferenza per un riconoscimento solo economico in particolare tra gli over 45 ed invece preferenza per il Q.D.1 nella fascia di età da 28 a 45.

- Su tali questioni, ricordiamo quanto già emerso dalla fotografia dell'Assistente Corporate, ovvero che l'Azienda sta utilizzando nel ruolo competenze di Colleghi ex-Banche federate che solo per scelta di vita o per rassegnazione anagrafica non aspirano/non si vedono nel ruolo di Gestori.

Per altro verso, allo stato attuale, immaginiamo le prospettive dei Colleghi più giovani: l'Assistente Corporate a vita oppure, passati 1/2 anni, improvvisamente, un pacchetto clienti e via a pedalare.

... segue presentazione

Lo stress

- La risposta all'ultima domanda del questionario: "Se esiste, qual'è la causa principale di stress da lavoro nello svolgimento delle tue mansioni?" è forse la più problematica.
 - Poco più di un terzo dei Colleghi non ha risposto: ciò dovrebbe significare che organizzazione/carichi/riconoscimenti vanno bene così o almeno che ci si può convivere.
 - Circa il 17% sente lo stress da Clienti: non stupisce visto che l'Assistente Corporate è l'interfaccia più immediato tra Azienda/Gestore e Cliente, e sappiamo tutti che le lamentele e i "disguidi" da spiegare ed ai quali porre rimedio non sono pochi.
 - Ben il 48% denuncia un disagio profondo per situazioni e condizioni tutte interne all'azienda.
- Posto che crediamo marginali i sempre possibili casi di incompatibilità personale tra Colleghi, le ragioni di una così elevata percentuale di malessere non sono forse da ricercare:
 - nel particolare modello di Banca? (*Azienda commerciale specializzata con una serie di servizi da aziende del gruppo ma comunque esterne e ciascuna con le proprie priorità e le proprie ragioni di bilancio*).
 - oppure nel modello di Filiale? (*Un capo più una somma di gestori - ed assistenti al seguito - soli con il loro pacchetto clienti ed i loro budget da realizzare*).
 - oppure, infine, nella realizzazione pratica che è stata fatta di questi modelli? Con una serie di deficienze (*ad es. mansionari*); con insoddisfacenti riconoscimenti (*ad es. Colleghi Assistenti Corporate meno giovani che si sentono sottostimati in rapporto ai Colleghi Gestori magari più giovani*); con sensazione di mancanza di sbocchi professionali o di possibilità di cambiamento a meno di trasferimenti non sempre agevoli o a meno di accettare ruoli commerciali?

... segue presentazione

I Colleghi più giovani

- Per chiudere evidenziamo alcuni elementi emersi dal questionario relativamente ai Colleghi fino a 27 anni di età:
 - sono pochi e, purtroppo, i più distanti dal sindacato;
 - fanno più ore straordinarie degli altri (*è sempre libera scelta?*);
 - soffrono meno la pressione del budget (*perché sono più resistenti o perché non hanno memoria di criteri di lavoro diversi?*);
 - hanno prevedibilmente maggiori aspettative/speranze di carriera e sembrano collocarne l'inizio solo con il passaggio di ruolo da Assistente Corporate a Gestore.

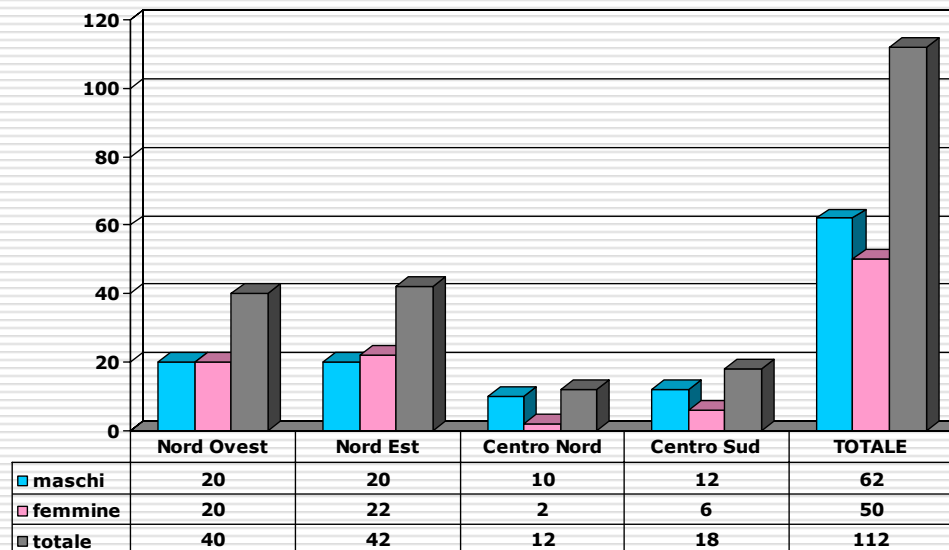
Al di là di questi primi ragionamenti, riteniamo importante socializzare il più possibile i risultati dell'indagine, considerandoli alquanto interessanti non solo ai fini di una riflessione personale ma anche per una discussione tra i Colleghi sulla condizione lavorativa, sulle problematiche e sulle aspettative di quanti lavorano in rete, con particolare riguardo all'esigenza di pervenire ad un riequilibrio dei rapporti fra i diversi ruoli professionali e ad una ricomposizione degli stessi.

Verona, dicembre 2005

**La Segreteria di Coordinamento
FISAC-CGIL
UniCredit Banca d'Impresa**

I Colleghi che hanno risposto per Regione d'appartenenza

intervistati

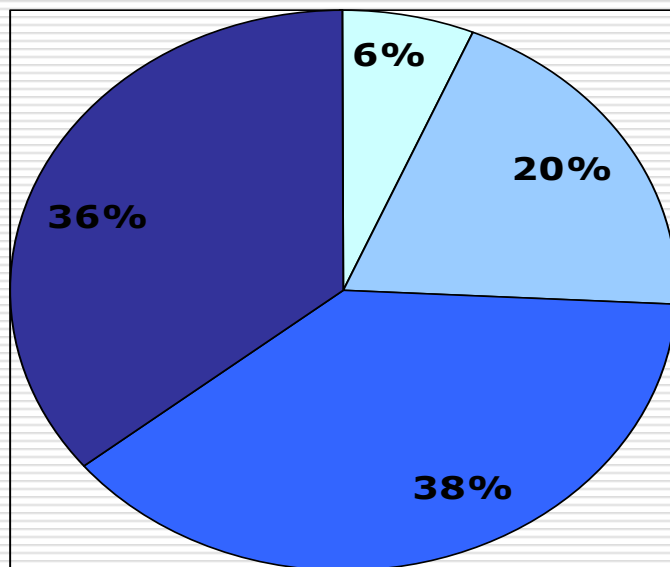


Assistenti Corporate in U.B.I. (ns. stime)	maschi	131	99	86	73	389
	femmine	157	136	68	37	398
	totale	288	235	154	110	787

Assistenti Corporate iscritti FISAC CGIL	maschi	29	19	18	29	95
	femmine	37	36	9	17	99
	totale	66	55	27	46	194

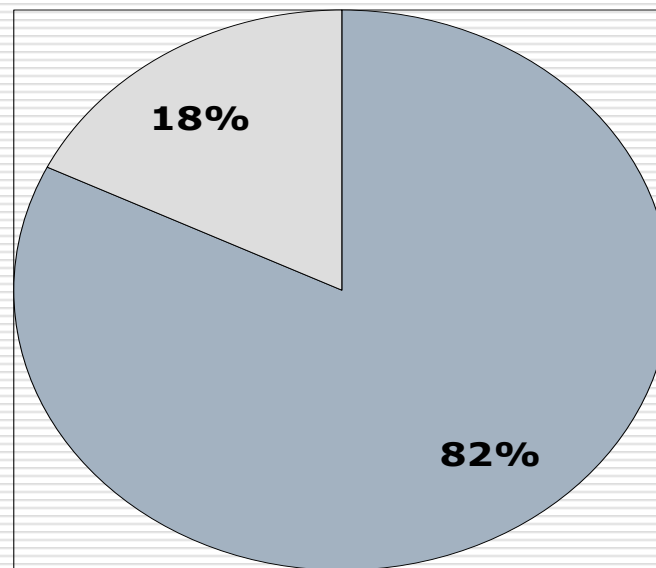
I Colleghi che hanno risposto: classi di età e inquadramento...

intervistati per classe di età



□ da 20 a 27 □ da 28 a 35 ■ da 36 a 45 ■ oltre 45

intervistati per inquadramento



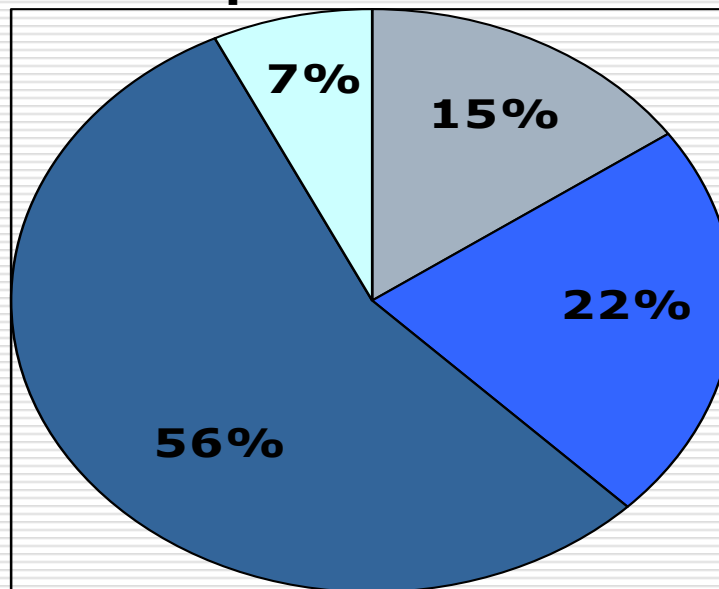
■ Aree Professionali □ Quadri Direttivi

Classe di età	20-27	28-35	36-45	oltre
In U.B.I. (<i>ns. stime</i>)	11%	23%	31%	35%
Iscritti FISAC CGIL	9%	24%	38%	28%

Categoria	Quadri Direttivi	Aree Professionali
In U.B.I. (<i>ns. stime</i>)	16%	84%
Iscritti FISAC CGIL	16%	84%

... e le dimensioni delle Filiali in cui operano

intervistati per dimensione Filiale



■ fino a 6 addetti ■ da 7 a 10 addetti ■ da 11 a 20 addetti □ oltre 20 addetti

Assistenti Corporate in
U.B.I. (*ns. stime*)

Assistenti Corporate iscritti
FISAC CGIL

9%	32%	43%	16%
14%	33%	38%	15%

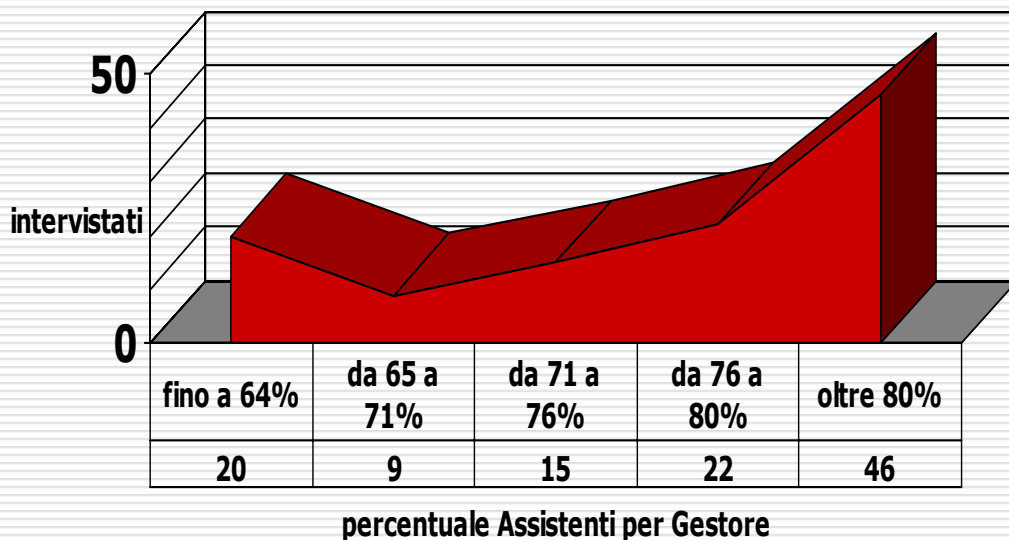
Rapporto numerico tra Assistenti e Gestori ed "abbinamento":

- Siamo ancora lontani dall'obiettivo di 1 a 1; inoltre, se scomponiamo le risposte per grandezza di Filiale scopriamo che:
 - nelle Filiali con organico fino a 6 dipendenti il rapporto resta sotto 0,65 nel 41% dei casi, sotto 0,75 nel 76%;
 - nelle Filiali da 7 a 10 dipendenti il rapporto sotto 0,65 si manifesta solo nel 14% dei casi, sotto lo 0,75 nel 36%;
 - gli stessi rapporti per le Filiali da 11 a 20 addetti diventano rispettivamente 15% e 35%. In queste stesse unità operative, nel 42% si supera il rapporto 0,80.
 - Rimarchevole, ma il campione è in questo caso ristretto rispetto alle altre fattispecie (*solo 8 questionari*) il dato delle Filiali con oltre 20 dipendenti: il rapporto è di oltre 0,76 nel 25% dei casi, oltre 0,80 nel 75%.
 - le piccole Filiali si differenziano inoltre ulteriormente (e *inevitabilmente*) anche per organizzazione interna – abbinamento fisso tra Assistente Corporate e Gestore.

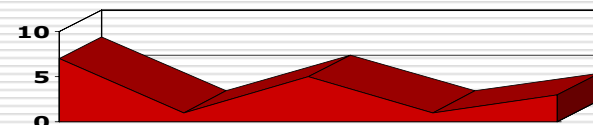
... la distribuzione per percentuale di copertura Assistente/Gestore...

112 risposte

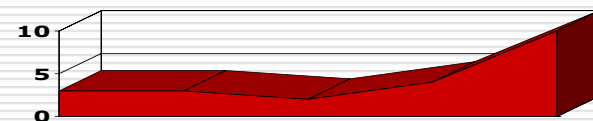
sul totale degli intervistati



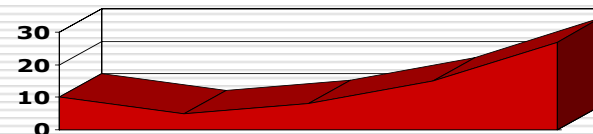
in Filiali fino a 6 addetti



in Filiali da 7 a 10 addetti



in Filiali da 11 a 20 addetti



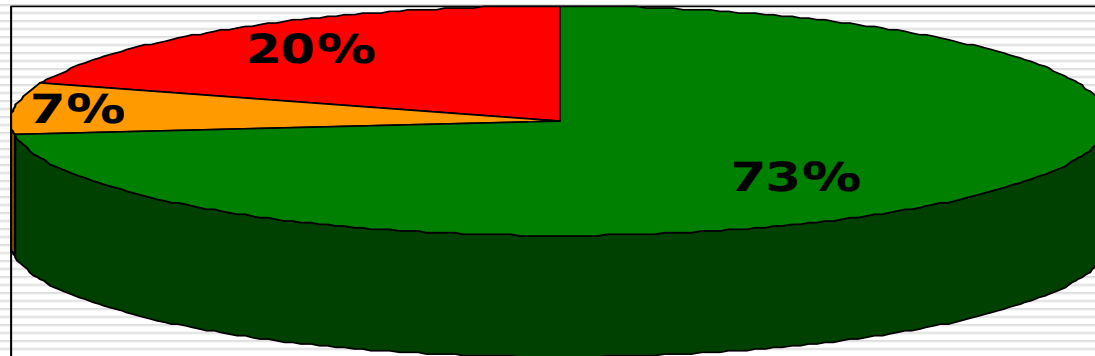
in Filiali con oltre 20 addetti



... e la presenza di "abbinamento fisso" tra Assistente Corp. e Gestore

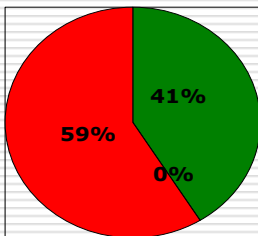
111 risposte

sul totale degli intervistati

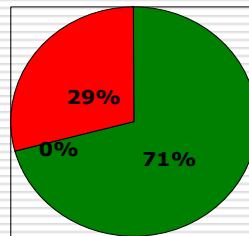


■ si ■ si ma a rotazione ■ no, l'organizzazione è per attività

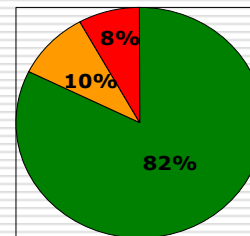
in Filiali fino a 6 addetti



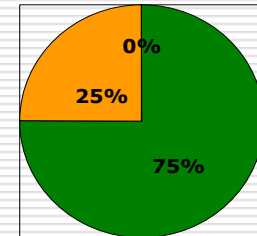
in Filiali da 7 a 10 addetti



in Filiali da 11 a 20 addetti



in Filiali con oltre 20 addetti



Organizzazione delle Filiali: numero PAF/Assistenti di Filiale

- Nel **26%** dei casi **sono assenti**, nello specifico:
 - 44% delle Filiali fino a 6 addetti;
 - 50% delle Filiali da 7 a 10 addetti;
 - 17% delle Filiali da 11 a 20 addetti.

- Nel **62%** dei casi è presente **1 Assistente di Filiale** e, specificando, il dato più significativo è quello delle Filiali da 11 a 20 addetti, con una percentuale del 69%.

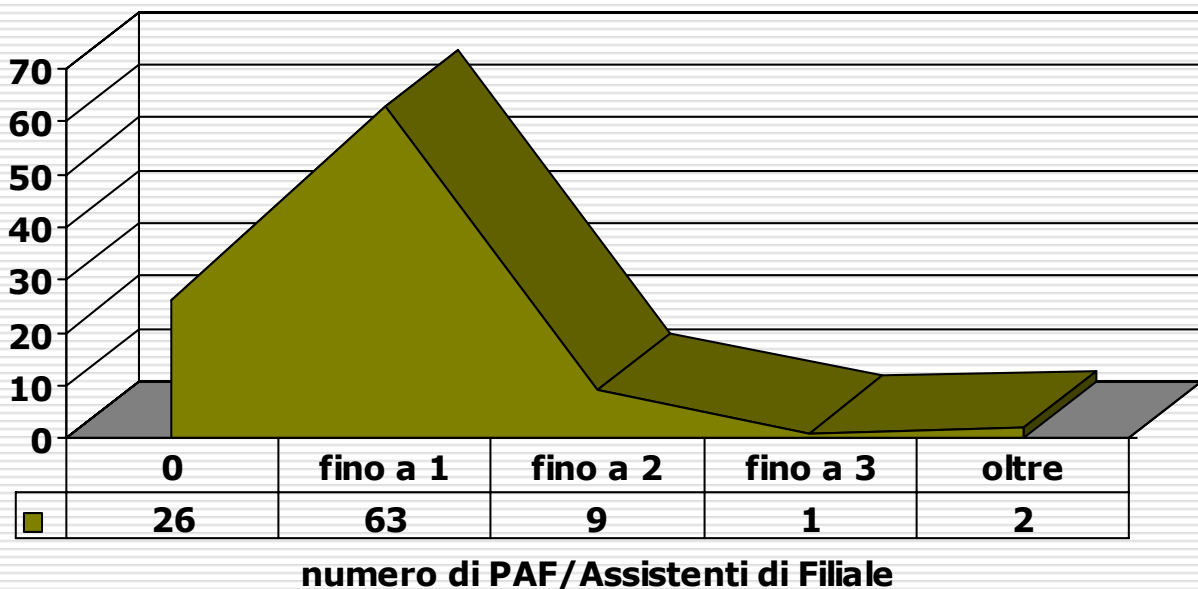
- Nelle Filiali con oltre 20 addetti la percentuale arriva al 75% (*da considerare che il dato è inficiato dal numero dei questionari pervenuti, solo 8*).

- Le Filiali piccole e medio piccole sono in sofferenza anche da questo punto di vista oltre che per il basso rapporto Assistente/Gestore.

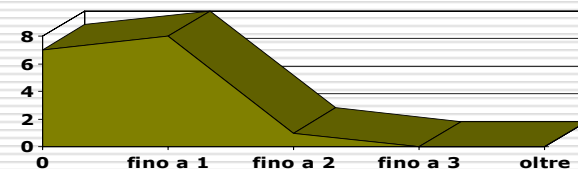
Organizzazione delle Filiali: numero PAF/Assistenti di Filiale

101 risposte

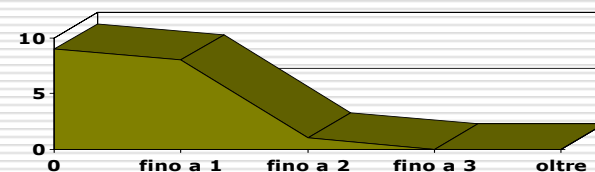
sul totale degli intervistati



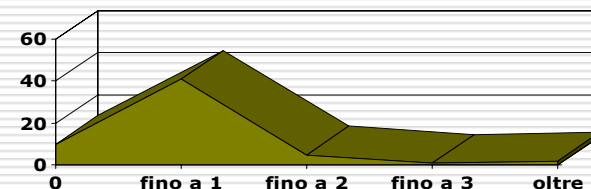
in Filiali fino a 6 addetti



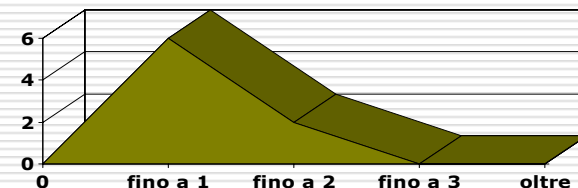
in Filiali da 7 a 10 addetti



in Filiali da 11 a 20 addetti



in Filiali con oltre 20 addetti



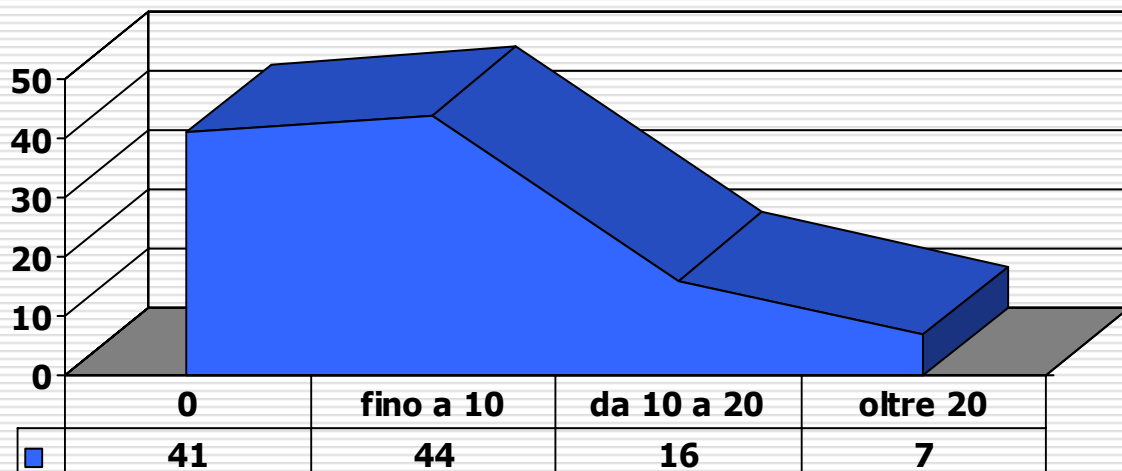
Lavoro straordinario

- Il **38%** del campione dichiara di **non svolgere ore di lavoro straordinario o supplementare** (*i Quadri Direttivi all'interno di questo dato rappresentano il 20%*).
- Il **41%** del campione svolge **fino a 10 ore di lavoro straordinario/supplementare al mese** (*i Quadri Direttivi rappresentano il 20%*).
- Il **15%** svolge **fino a 20 ore di lavoro straordinario/supplementare** mensile (*i Quadri Direttivi rappresentano il 13%*).
- Il restante **6%** del campione svolge **oltre 20 ore mensili di lavoro straordinario**; è rimarchevole come, all'interno di questo dato, la fascia di età tra i 20 e 27 anni, sia rappresentata come quella a maggiore intensità (*al 29%*).

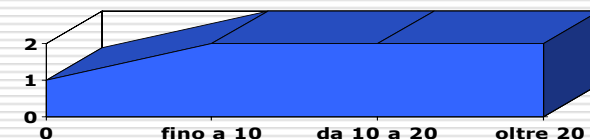
Ore di lavoro straordinario al mese

108 risposte

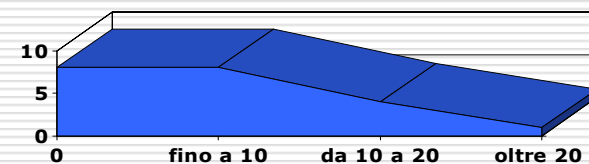
su totale intervistati



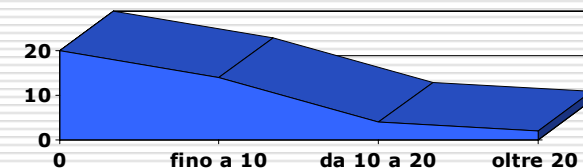
intervistati da 20 a 27 anni



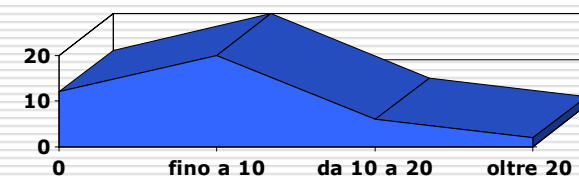
intervistati da 28 a 35 anni



intervistati da 36 a 45 anni

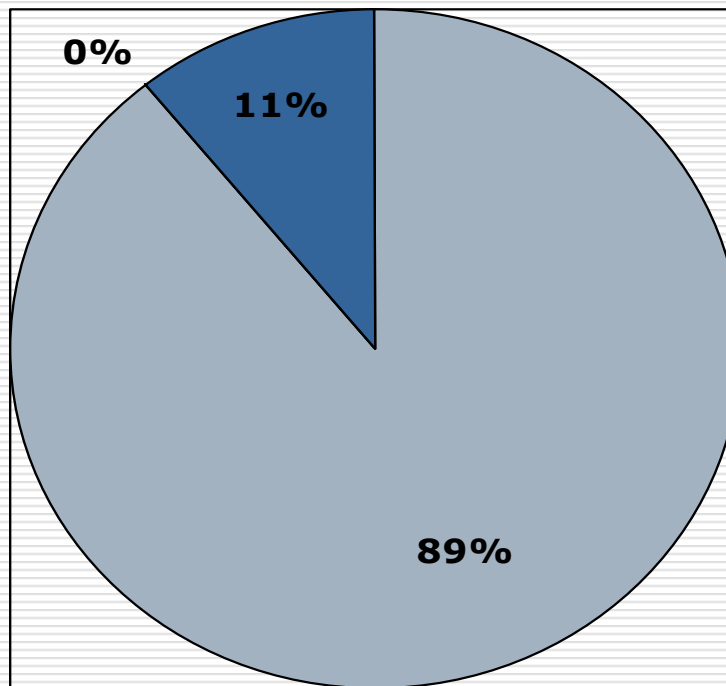


intervistati oltre i 45 anni



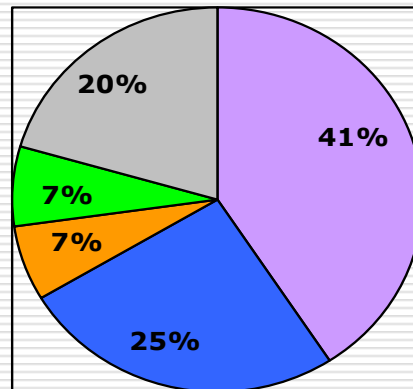
Ulteriori indagini: precedenti formativi e professionali...

112 risposte



... formazione professionale e scolastica rispetto al ruolo...

la Tua formazione scolastico/teorica e le precedenti esperienze di lavoro sono prevalentemente in area:

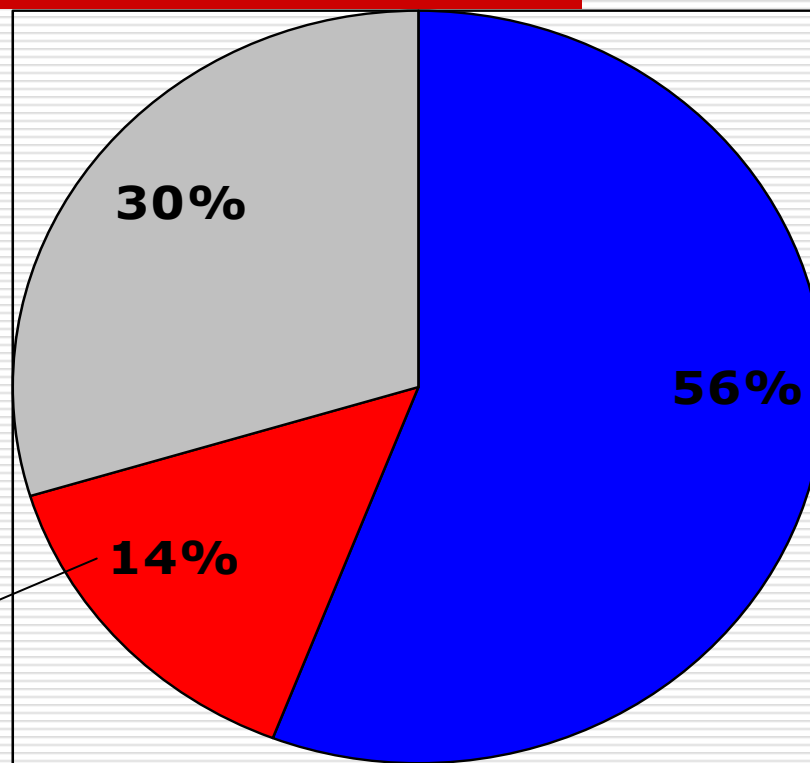


possibili fino a
2 risposte

- **crediti (istruttoria/perfezionamento/monitoraggio/gestione, con o senza competenze)**
- **consulenza/assistenza imprese (utenze/Rid/carte/portafoglio/...)**
- **consulenza/assistenza privati**
- **titoli e finanza**
- **altro o senza caratterizzazione prevalente**

... e percorso di arrivo alla posizione attuale.

111 risposte



Il 14% l'ha richiesto:
all'interno del dato la %
Q.D. è del 56%; entrando
ancora di più in dettaglio di
questa percentuale il 55% è
rappresentato da donne QD.

■ mi è stato richiesto ■ l'ho richiesto io ■ altre

Operatività prevalente

□ **la domanda prevedeva risposte multiple (fino al massimo di 5 per ogni intervistato); i risultati:**

- 14% Fidi & Garanzie
- 12% Anticipi Italia
- 10% Contratti
- 8% Fideiussioni Italia
- 8% Carte di credito, rid, utenze
- 8% Memo-memogest
- 7% Finanziamenti a medio-lungo
- 6% DOCC, includendo valutazioni e commenti
- 6% Anticipi Estero
- 6% Condizioni
- 4% Operatività che andrebbe svolta dal Retail in quanto cross
- 4% DOCC, solo sezioni informative
- 3% Fideiussioni Estero
- 3% Lavorazione portafoglio
- 1% Titoli

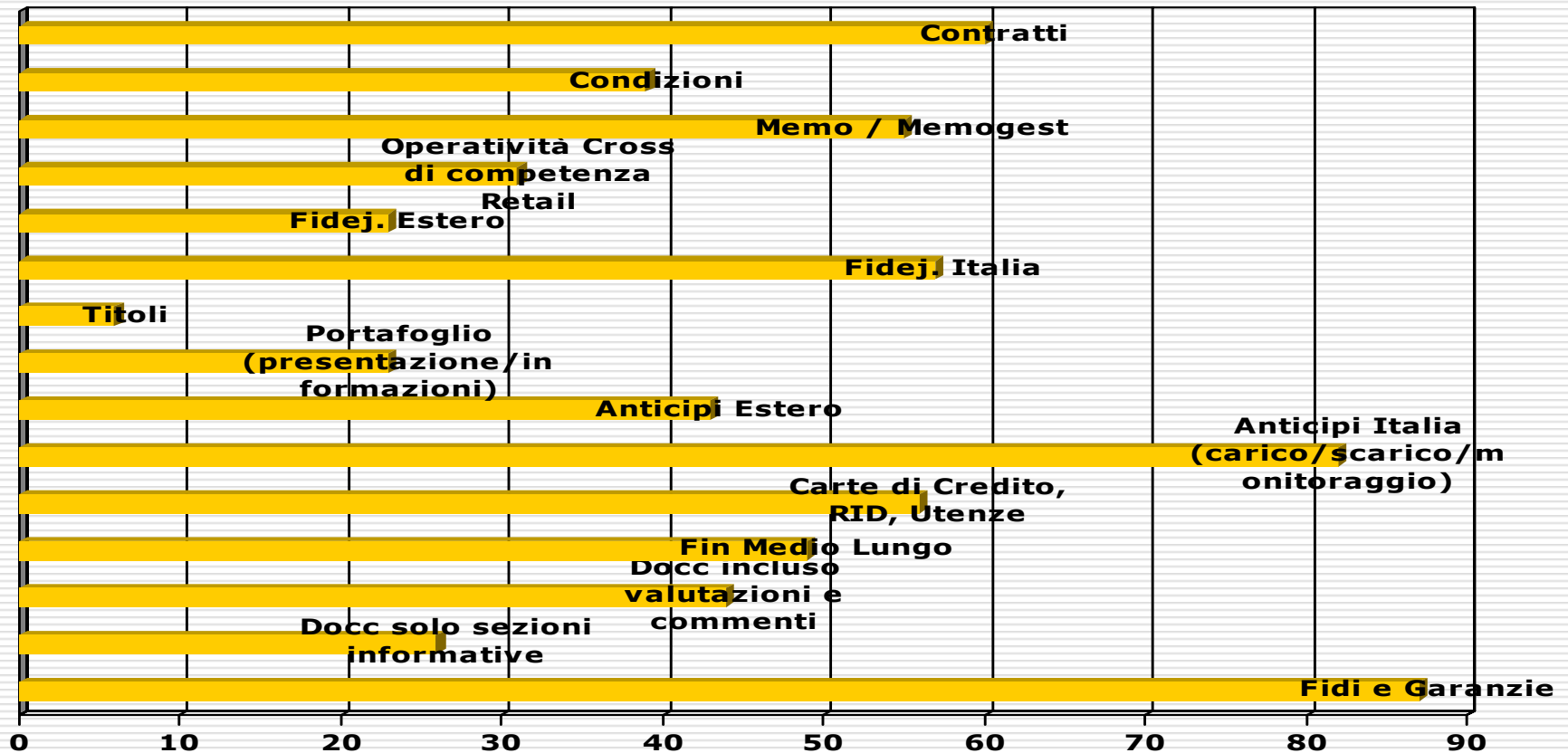
Operatività prevalente

- Queste le prime 6 attività prevalenti presenti in tutte le tipologie di Filiale (*considerando il numero di addetti*):
 - Fidi & garanzie
 - Anticipi Italia
 - Finanziamenti medio lungo
 - Carte di credito, rid, utenze
 - Fidejussioni Italia
 - Contratti

- Il dato dell'operatività che **dovrebbe essere cross** e viene svolta invece dalle Filiali di U.B.I. mostra un divario notevole tra
 - Filiali sino a 6 e sino a 10 addetti, dove ricopre rispettivamente il 4° e l'8° posto.
 - Filiali da 11 a 20 addetti e oltre, dove ricopre il 13° posto.
 - Ciò è sintomatico di come la questione del Cross sia ancora aperta e gestita in modo difforme sulla Rete.

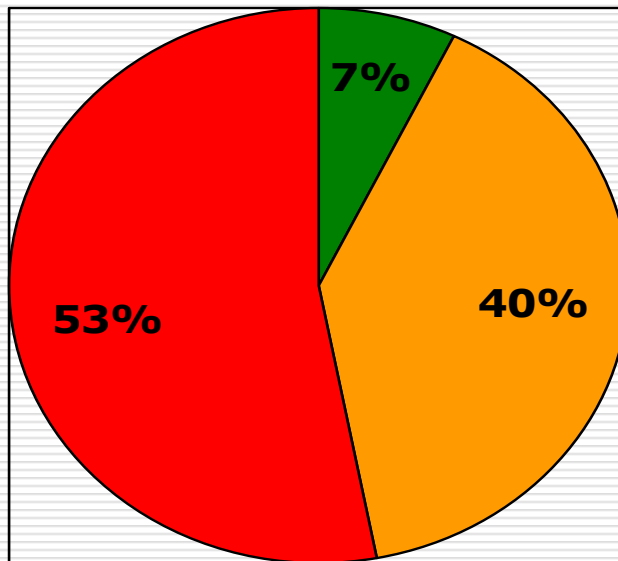
- Da notare che gli **Anticipi Italia** e le **Fideiussioni Italia** compaiono tra le attività prevalenti in tutte le Filiali mentre restano fuori le **Fidejussioni** e gli **Anticipi Estero**; questo perché in alcune zone geografiche tale operatività viene svolta dai CEM e in questo caso le Filiali corrispondenti ne sono sgravate; è tuttavia difficoltoso stabilire dove ciò accada in quanto i criteri guida della suddivisione sono, in buona parte, un portato dell'organizzazione delle ex Banche federate.

Operatività prevalente



Specificità ed uniformità delle mansioni

111 risposte



- **siano sufficientemente specificate ed uniformemente rispettate**
- **siano sufficientemente specificate ma ampiamente adattate nelle singole Filiali**
- **non sono sufficientemente specificate**

La figura dell'Assistente Corporate e gli sbocchi professionali

Con queste domande si è inteso indagare il modo in cui l'Assistente Corporate consideri valutato il proprio ruolo professionale dalla Banca e quali sbocchi professionali si attenda

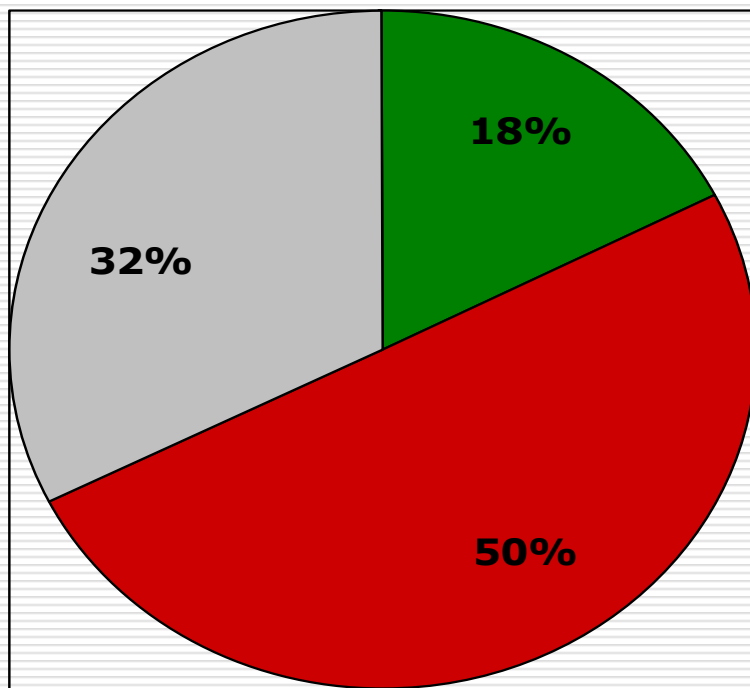
- Per il **19%** del campione la Banca ritiene la figura dell'Assistente Corporate di **particolare importanza** perché:
 - - supporta il Gestore che deve essere libero di "fare sviluppo" (64%);
 - - è il Gestore del futuro (7%).

- Per il **50%** del campione la figura è **meramente esecutiva** perché:
 - - la priorità è sbrigare la gran mole di lavoro (44%);
 - - è una figura poco considerata (56%).

- Per il **32%** fare l'Assistente Corporate è un passaggio necessario.

Come si ritiene l'Azienda valuti la figura dell'Assistente Corporate

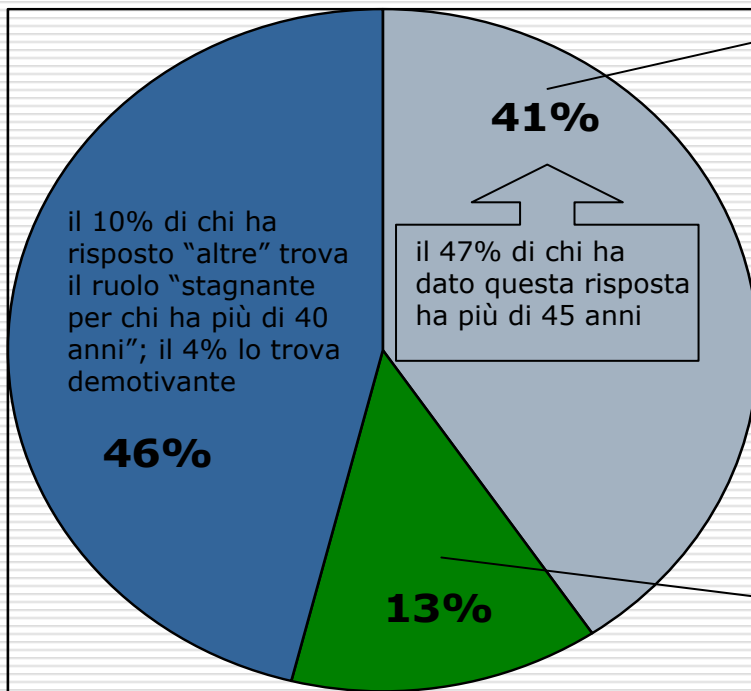
106 risposte



■ di particolare importanza ■ meramente esecutiva
■ un passaggio necessario

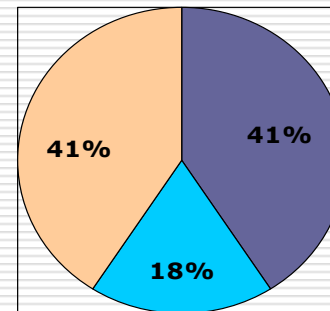
Sbocchi professionali

106
risposte



- un punto di arrivo nel tuo percorso lavorativo
- una chance per la tua carriera
- altre

perchè è un punto d'arrivo



- non c'è altro se non si è commerciali
- la carriera non mi interessa
- una scelta di vita

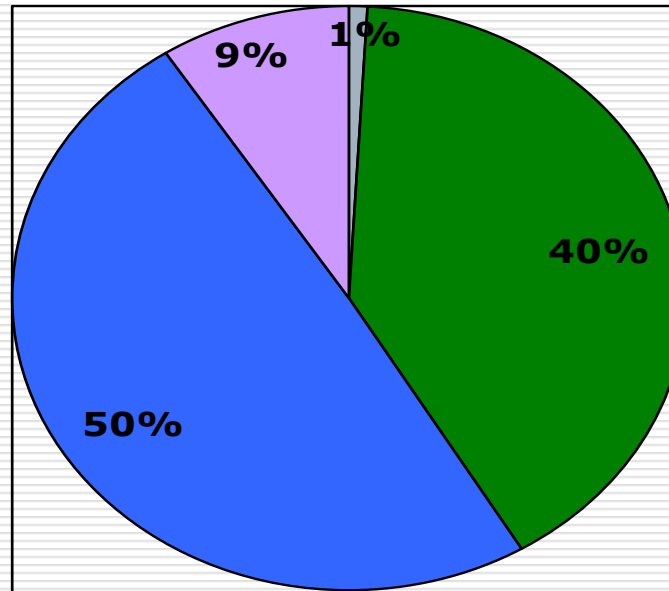
Il 13% (oltre 2/3 uomini) considera il proprio incarico come una **chance** per la carriera: il 93% di chi ha risposto così ha meno di 35 anni.

Il Contratto Integrativo Aziendale

- ❑ Solo **1 Collega** ritiene che la figura dell'Assistente Corporate debba restare fuori dalle previsioni del C.I.A..
- ❑ Il **40%** ritiene che si debba giungere, tramite seniority, **al Q.D.1**: significativo che all'interno di questo dato il 18% siano già Quadri Direttivi; il 10% ha un'età inferiore a 27 anni; il 64% si pone nella fascia 28-45 anni.
- ❑ Il **50%** ritiene che tramite la seniority si debba arrivare a un **riconoscimento economico** per automatismo: questa è l'opzione preferita della fascia di età oltre 45 anni (41%).
- ❑ Il 9% risponde "altro".

Il nuovo Contratto Integrativo Aziendale deve riconoscere il ruolo?

109 risposte



■ No

■ Si - tramite previsione di una "seniority" ad inquadramento per mansione QD

■ Si - tramite previsione di una "seniority" ad adeguato automatismo economico

■ Si - altro

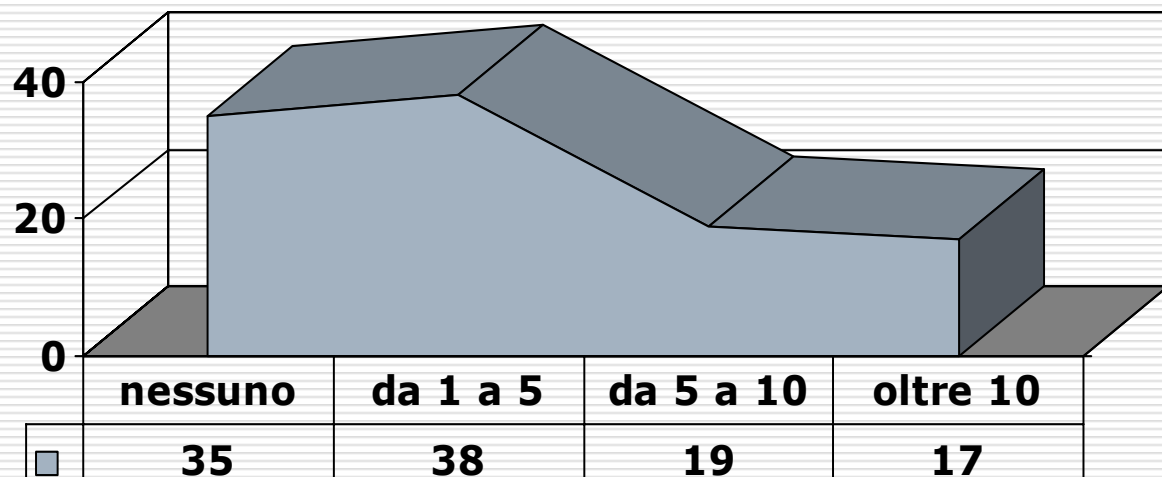
La formazione in aula dal 2003 in poi...

- Il **32%** del campione **non ha fruito del tutto** di formazione in aula dal 2003, tra questi il 34% è rappresentato da Q.D., l'83% da Colleghi/e con oltre 36 anni di età; le donne sono il 57%.
- Il **35%** ha svolto **da 1 a 5 giorni d'aula**; tra questi l'87% si pone nella fascia di età oltre i 36 anni; niente di rilevante per quanto riguarda il genere.
- Il **17%** ha svolto **da 5 a 10 giorni d'aula**; solo il 26% di questi ha più di 45 anni, solo il 21% è rappresentato da donne.
- Il **16%** ha usufruito di **oltre 10 giorni di formazione d'aula**; il 47% è rappresentato da neoassunti; solo il 18% si pone nella fascia di età oltre 36 anni; le donne sono il 35%.

Giorni di formazione usufruiti

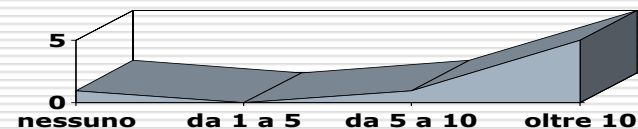
109 risposte

giorni di formazione dal 2003 alla data dell'intervista

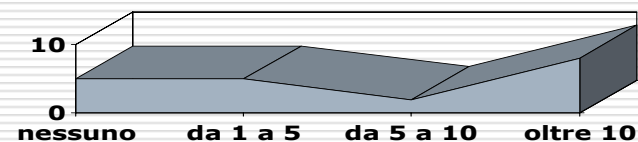


il 34% è rappresentato da Q.D.,
l'83% da Colleghi/e con oltre 36
anni di età; le donne sono il 57%.

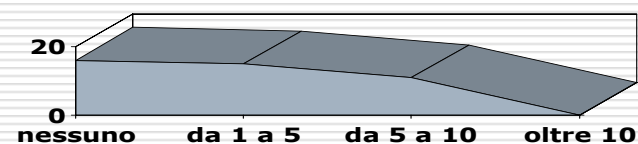
da 20 a 27 anni



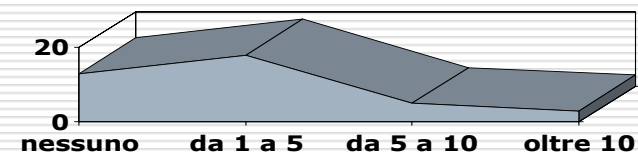
da 28 a 35 anni



da 36 a 45 anni



oltre i 45 anni

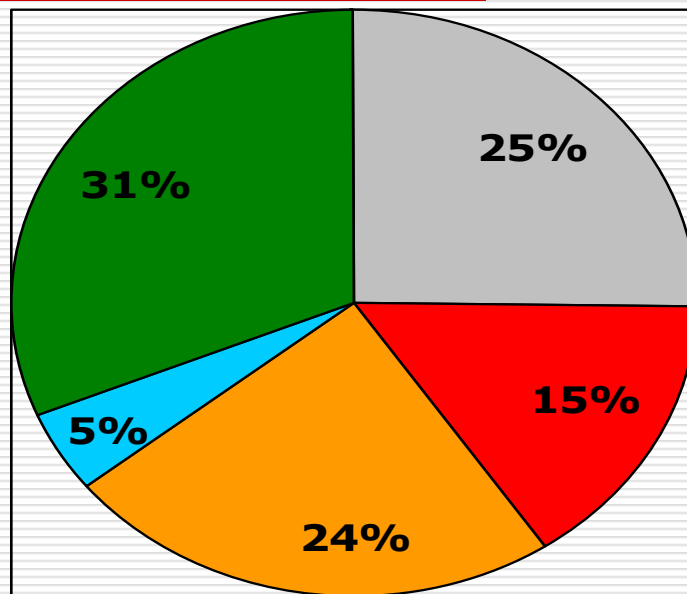


La normativa, le procedure ed il passaggio dalle ex Banche ad U.B.I.

□ **la normativa e le procedure scritte** (*consentite fino a 2 risposte*)

- Il **25%** del campione ritiene che normativa e procedure siano **complete** e uniformemente conosciute.
- Il **15%** denuncia l'esistenza di materie non adeguatamente coperte e nello specifico hanno raccolto consensi in misura analoga "**titoli**", "**mutui**", "**disciplina dell'operatività cross**".
- Il **24%** afferma che la raccolta e la lettura della normativa sono considerate "**cosa dell'Assistente**".
- Ben il **31%** dichiara che è normale ed è richiesto che tutti si aggiornino in **orario di lavoro**.

Normativa e procedure...



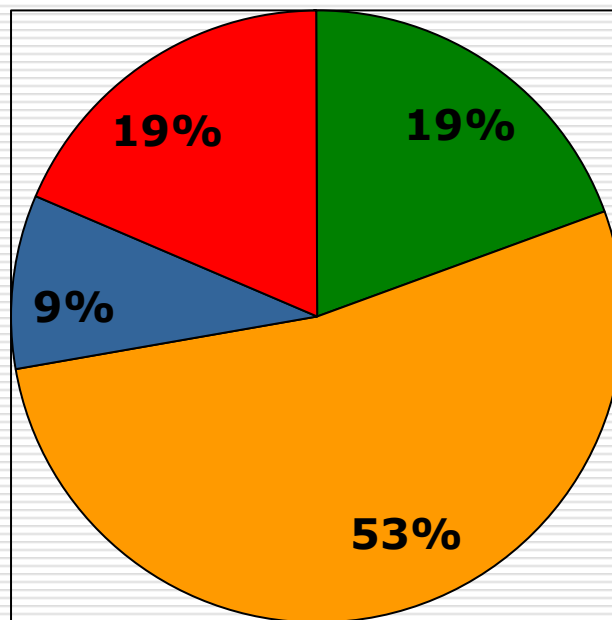
- sono sufficientemente complete, divulgate ed uniformemente conosciute
- esistono materie non adeguatamente coperte
- sono considerate "affare" dell'Assistente
- sono considerate "affare" del Gestore
- è richiesto e normale che tutti si aggiornino in orario di lavoro

... il passaggio dalle ex Banche ad U.B.I.

- **il passaggio delle normative e delle procedure dalle ex Banche a U.B.I.**
 - Il **19%** del campione ritiene che la Banca abbia centrato l'obiettivo dell'applicazione della normativa e delle procedure in **modo univoco**.
 - Il **53%** ritiene che l'incombenza del passaggio della normativa sia stata lasciata alla **volontà e alla diligenza di ciascuno**.
 - Solo il **9%** riconosce che ci sia stato il tentativo di favorire il cambiamento **"pilotando"** la composizione delle Filiali per provenienza.
 - Il **19%** denuncia come spesso si operi seguendo una mera prassi più che la normativa vigente, secondo il principio che **"si è sempre fatto così"**.

... il passaggio di normative e procedure da Ex-Banche ad U.B.I.

108 risposte



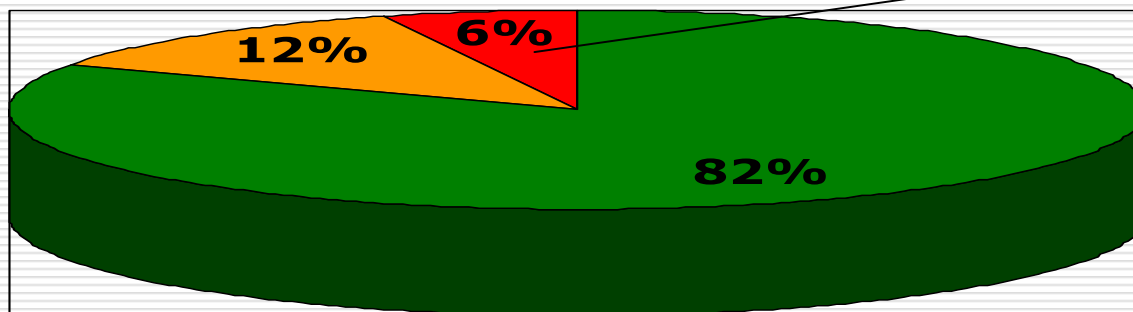
- sia stato un obiettivo prioritario della Banca anche quanto ad applicazione
- sia stato lasciato alla buona volontà dei singoli
- sia stato favorito, ove possibile, diversificando per provenienza la composizione delle Filiali
- capita ancora troppo spesso di sentire "io ho sempre fatto così"

Un altro ambito d'indagine: il rapporto con la clientela...

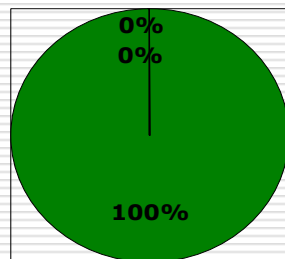
108 risposte

■ **fai principalmente da tramite con il Gestore**
■ **sei chiamato/a a prendere delle decisioni**
■ **"gestisci" una parte del portafoglio**

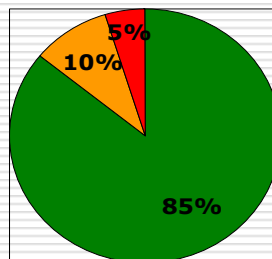
l'83% è rappresentato da uomini



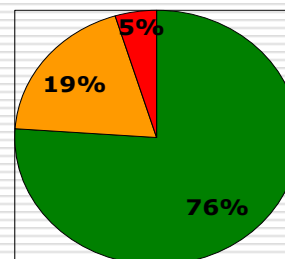
da 20 a 27 anni



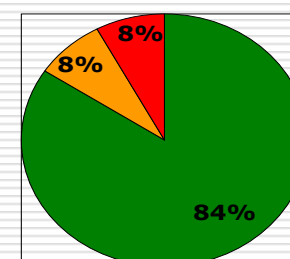
da 28 a 35 anni



da 36 a 45 anni

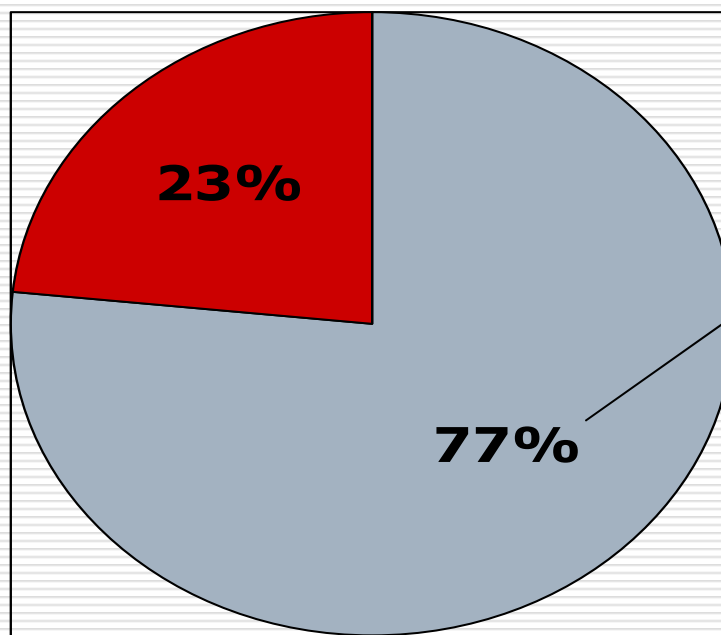


oltre i 45 anni



... ed il rapporto con gli uffici di Condirezione/Regione e D.G.

107 risposte



le donne
all'interno del
dato sono oltre
la metà (56%).

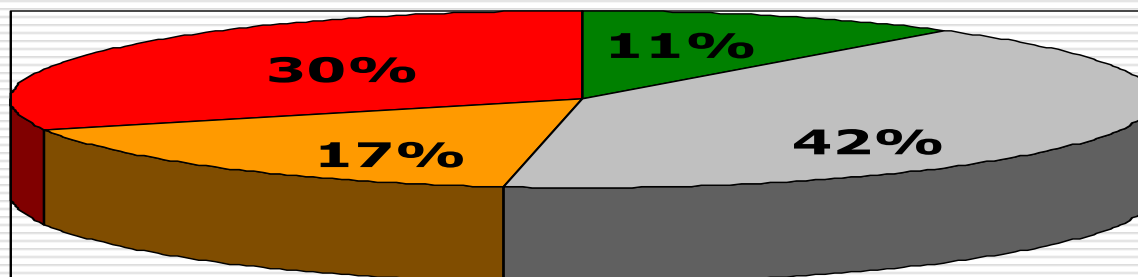
■ fai da tramite ■ sei un interlocutore

Comunicazione e clima all'interno della Filiale

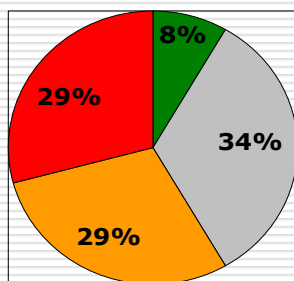
- ❑ **Consentite, per questa domanda, più risposte:**
- ❑ L' **11%** del campione dice che gli Assistenti Corporate sono sempre **invitati** alle periodiche riunioni di Filiale: questo soprattutto nelle Filiali da 11 sino a 20 addetti (57%).
- ❑ Nel **41%** dei casi il Direttore di Filiale gira messaggi e comunicazioni anche agli Assistenti, soprattutto nelle Filiali da 7-10 e da 11 a 20 addetti (74%).
- ❑ Nel **17%** dei casi sono i Gestori che passano le comunicazioni agli Assistenti, senza particolari differenze per grandezza di Filiale.
- ❑ Nel **30%** dei casi si dichiara che il rapporto con il Gestore è improntato a **subalternità** con una prevalenza per le Filiali da oltre 11 dipendenti (56%).
- ❑ **In generale si nota un tasso di comunicazione più basso nelle Filiali sino a 6 addetti e in quelle oltre i 20 addetti.**

Comunicazione interna alla Filiale

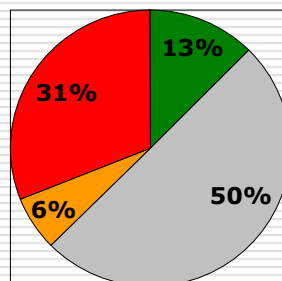
- **gli Assistenti sono sempre invitati alle periodiche riunioni di Filiale**
- **il Direttore generalmente gira anche agli Assistenti messaggi e comunicazioni**
- **gli Assistenti sono a conoscenza di riunioni, messaggi e comunicazioni per iniziativa personale di un Gestore**
- **il rapporto Gestori/Assistenti è del tipo capo/subalterno**



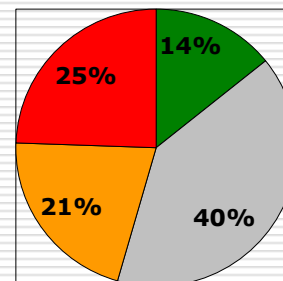
in Filiali fino a 6 addetti



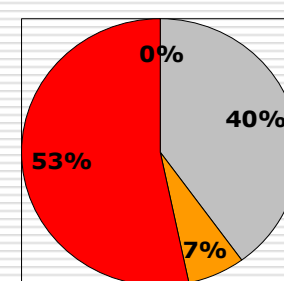
in Filiali da 7 a 10 addetti



in Filiali da 11 a 20 addetti



in Filiali con oltre 20 addetti



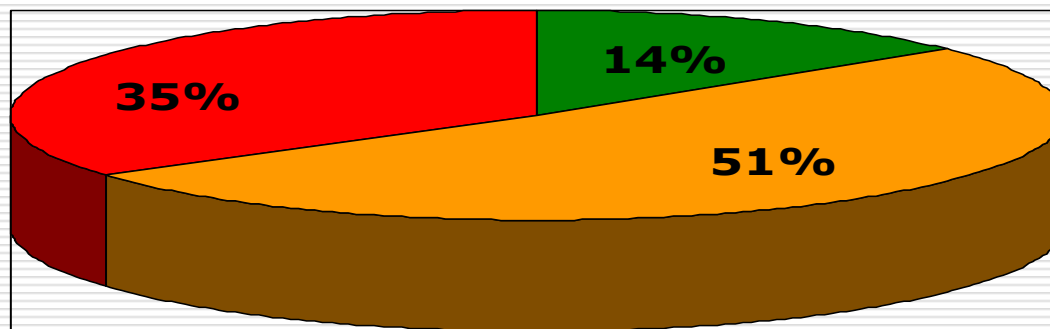
Il Budget

- Per il **51%** del campione la presenza del budget a carico dei Gestori pesa **abbastanza** sull'attività di Assistente Corporate, influenzandola sia per quanto riguarda la mole di lavoro che il clima all'interno della Filiale: **l'opzione diceva, per la precisione "abbastanza/il giusto", e solo in pochi casi è stato cancellato "il giusto"**. Il 67% di questo dato è rappresentato da Colleghi e Colleghe con più di 36 anni; il 9% ha meno di 27 anni.
- **Il 35% dice che le pressioni, anche indirette, per il raggiungimento del budget pesano troppo sull'attività dell'Assistente Corporate:** il 46% di chi ha scelto questa opzione ha più di 45 anni.
- Il **14%** afferma di sentire poco il peso del budget.

Peso indiretto del budget dei Gestori e relativo carico di lavoro

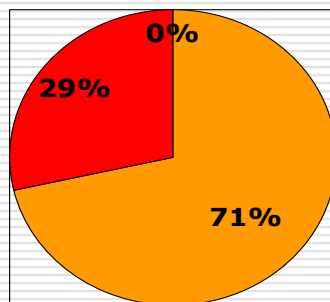
112 risposte

sul totale degli intervistati

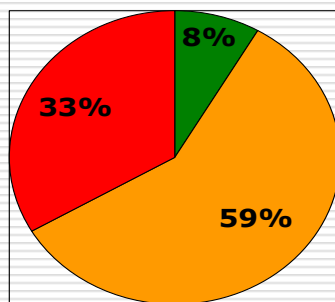


■ poco ■ abbastanza/il giusto ■ troppo

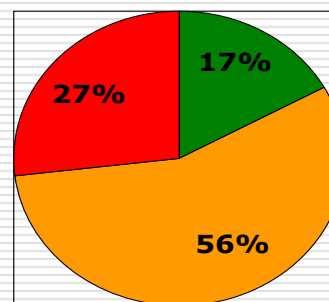
da 20 a 27 anni



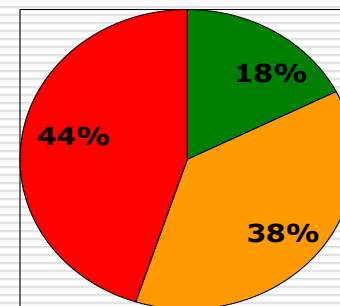
da 28 a 35 anni



da 36 a 45 anni



oltre i 45 anni



Lo stress

- A questa domanda hanno risposto **solo 73 tra Lavoratrici e Lavoratori su 112 questionari**: come interpretare ciò?
Abbiamo inteso considerare le 39 non risposte come un'affermazione implicita di una mancanza di cause di stress.

- Sulle 73 risposte:
 - Stress da rapporto con la Clientela, pari al **26%**, con una prevalenza degli uomini (63%).

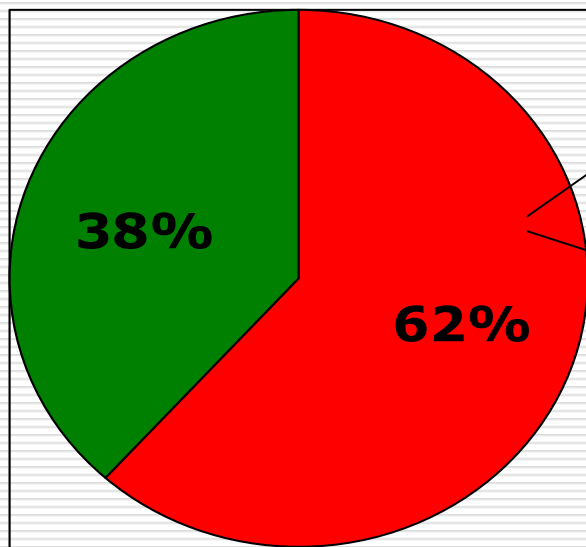
 - Stress da rapporto con i Colleghi, pari al **43%** con una prevalenza nelle fasce alte di età (>45, il 39%).

 - Stress da rapporto con l'Azienda, pari al **26%** suddiviso in modo equilibrato nelle varie fasce di età.

 - Opzione "**altro**" con le seguenti specifiche poste dai singoli:
 - - stress da ritmi e carichi di lavoro, pari al **4%**;
 - - stress da scarsa elasticità operativa, pari al **1%**.

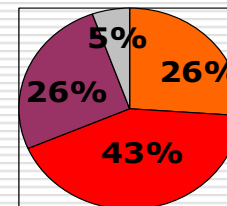
Principale causa di stress da lavoro

esiste una "principale" causa di stress



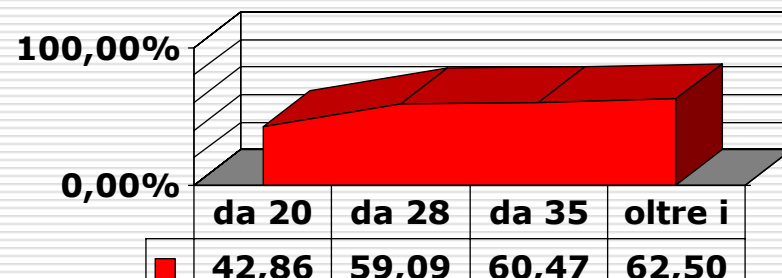
■ si ■ no

se esiste qual'è



■ rapporto con la Clientela
■ rapporto con i Colleghi
■ rapporto con l'Azienda
■ altro

incidenza dello stress per fasce d'età



Spazio per note ed appunti personali...

.....

.....

.....

.....

.....

NOTA BENE:

chi intendesse fornire qualsiasi tipo di suggerimento sulla presente ricerca è pregato di farlo:

- *via web, utilizzando l'indirizzo e-mail: fisac.impresa@informafisac.it;*
- *via fax, inviandolo al n. 045/8005575;*
- *via lettera, spedendolo per posta interna a: **S.A.S. FISAC-CGIL**
UniCredit Banca d'Impresa - 6601 Sede Centrale - VERONA.*

FISAC



**UniCredit Banca
d'Impresa**

"Quaderni" FISAC-CGIL di U.B.I. - n.1 del 12/05