



Intersas Nazionale Dircredito/FD-Falcri-Fiba/Cisl-Fisac/Cgil-Uilca
in UniCredit Banca

INCONTRO ANNUALE 2006

In data 19 settembre si è tenuto l'Incontro Annuale alla presenza del Capo del Personale di UniCredit Banca, oltre che del Responsabile delle Relazioni Sindacali e dei suoi collaboratori. Si tratta di un momento molto importante della vita aziendale, di verifica e confronto su: **andamento occupazionale** qualitativo e quantitativo; **andamento produttivo**; **prospettive strategiche**; **realizzazione del Piano Industriale**; all'interno dei quali c'è l'intera vita aziendale ed il suo futuro, come il futuro di chi ci lavora. **Nel corso dell'incontro**, sui numerosi temi affrontati, **sono emerse valutazioni molto diverse** tra i Vertici aziendali e le Organizzazioni Sindacali.

Illustrazione dell'Azienda

Andamento aziendale

Nell'"*anno del granaio*" i risultati di UniCredit Banca sono **in linea con gli obiettivi** prefissati, la generazione di reddito è soddisfacente, aiutata dall'andamento dei tassi; ciò ha consentito di "fare qualità", di proseguire la strategia verso risultati sostenibili nel tempo, fatta di vendita di prodotti a commissioni contenute e di politiche commerciali orientate al cliente. Ciò, secondo il Capo del personale, ci contraddistingue rispetto alla concorrenza. **Crescono**: i mutui, i prestiti personali, gli impieghi a breve e medio/lungo termine alle piccole imprese, i saldi dei conti correnti, i clienti e ancor più quelli che generano maggiore valore aggiunto. Unica nota non positiva l'andamento della Raccolta Indiretta e, più in generale, la raccolta da Attività Finanziarie che non cresce e la vendita di Fondi che è in calo. Anche se andiamo meglio del resto del sistema, che arretra.

Tutti gli indici di efficienza e produttività: rapporto costi/ricavi, spese/margini, ROA, qualità del credito, **sono in netto miglioramento**. **Grazie a questi risultati aumenta il contributo reddituale e il peso della Banca all'interno del Gruppo.**

Profilo strutturale

L'Azienda conferma la politica di crescita organica per vie interne, escludendo, allo stato, nuove acquisizioni, attraverso l'apertura di sportelli, soprattutto nelle realtà dove la presenza è a maglie larghe: Lombardia, Sud, Toscana, Lazio/Abruzzo/Sardegna. Alla fine dell'anno saranno circa **80** gli sportelli aperti nel 2006, con lo stesso ritmo si procederà nel 2007.

L'Azienda proseguirà anche nell'attività di "**ottimizzazione dell'operatività di sportello**" per **supportare il calo degli organici**, agendo lungo le seguenti direttrici:

- **Migrazione verso canali "evoluti"**. Molto è già stato fatto, negli ultimi tre anni l'operatività on line ha avuto un'evoluzione esponenziale continua e gli ATM intelligenti, dove sono stati installati, assorbono già, mediamente, il **28%** dei versamenti. Proseguirà la loro installazione a ritmi accelerati rispetto alle previsioni: saranno **880** alla fine dell'anno, ne sono previsti altre **1.000** nel 2007 e **500** nel 2008, per un totale di **2.500**, alcuni sportelli ne avranno più d'uno. Questo dato sarebbe anche confermato dal fatto che sono in costante aumento mese su mese: i clienti (**+ 0,7%**), i clienti attivi e i movimenti dei conti correnti (**+ 21%** da gennaio '04 ad agosto '06), mentre, nello stesso periodo, è calata – secondo i dati aziendali - l'operatività diretta allo sportello (**- 5,8%**).
- **Progetto "Cross One"**. Prevede di dirottare verso UPA e services esterni l'operatività "cross" della Banca d'Impresa, come già positivamente (a detta dell'Azienda) sperimentato.
- **Progetto "Branch One"**. Consiste nel passaggio progressivo ad UPA di tutte le incombenze amministrative e contabili considerate dall'Azienda a basso valore aggiunto.
- **Ridisegno dell'operatività delle agenzie**, attingendo dalle esperienze degli altri Paesi europei. I modelli presi a riferimento sono: agenzie a "*grappolo*" che, per il momento, restano congelate a quelle esistenti; **agenzie con limitata operatività di cassa (cash light)** - **agenzie senza cassa e senza cassieri (cash less)** – modelli che saranno sperimentati dal mese

prossimo nella Direzione Sud e in quella Piemonte Nord/Valle D'Aosta. Qualora tali innovazioni incontrassero il favore della Clientela verranno progressivamente estese. Su tale progetto e sull'assetto delle "Agenzie linea TU", dedicate ad immigrati e lavoratori atipici, **abbiamo chiesto, ed ottenuto, un confronto rapido per approfondire: contenuti, finalità, numero degli sportelli interessati, dotazioni tecnologiche e di sicurezza, figure professionali presenti, orari di lavoro.**

Customer satisfaction – Mystery shopping – Clima interno

Positivo l'indice di Customer satisfaction che migliora di cinque punti percentuali anno su anno in tutte le Direzioni Regionali e in tutti i segmenti di clientela. Mediamente positivo anche il ritorno dell'iniziativa di Mystery Shopping. Secondo l'Azienda anche le indagini sul "Clima interno" sarebbero incoraggianti.

Replica e Valutazioni delle OO.SS

Dati sul Personale

Riportiamo di seguito una tabella sui dati occupazionali al **31 dicembre 2005**, divisa per genere e per area d'appartenenza, e un'altra che evidenzia le riduzioni di personale dal **1 gen 2004 al 31 maggio 2006**, frutto di una nostra elaborazione dei dati forniti dall'Azienda, **dati depurati dalla confluenza dei dipendenti BdU e C.R. Carpi.**

OCCUPATI AL 31/12/2005

	QUADRI			IMPIEGATI			OPERAI			TOTALE		
	MF	M	F	MF	M	F	MF	M	F	MF	M	F
Val.assoluti	9591	6759	2832	13760	6767	6993	114	86	28	23465	13612	9853
%	100	70,5	29,5	100	49,2	50,8	100	75,4	24,6	100	58,0	42,0
Presenza% per genere	40,9 %	49,7 %	28,7 %	58,6 %	49,7 %	71,0%	0,5 %	0,6 %	0,3 %			

Nota: Nel luglio 2005 sono confluiti circa 1.000 risorse di Banca dell'Umbria e C. di Risparmio di Carpi

RIDUZIONE DEGLI ORGANICI PERIODO 31/12/2003 – 31/05/2006

Anni	N. dipendenti	Differ.	Diff.%
2003	23833		
2004	23193	-640	-2,7%
2005	22367	-826	-3,6%
2006	22185	-182	-0,8%

Part Time

Le Lavoratrici ed i Lavoratori a tempo parziale erano **2.740** al 31/12/2005 (**6,2%** uomini e **93,8%** donne), pari all'**11,7%** del totale, distribuiti in misura molto differenziata sul territorio. Al 10 settembre 2006 erano in sospenso ancora **447** domande. **Abbiamo chiesto ed ottenuto un confronto urgente sul tema mirato a dare risposta alle numerose domande giacenti concentrate in alcune Direzioni Regionali, agendo su tutte le possibili soluzioni compresa la flessibilità d'orario. Nel frattempo siamo riusciti ad ottenere il rinnovo, per tre anni, di tutti i part time in scadenza, o già scaduti e rinnovati per pochi mesi, con decorrenza dalla data di scadenza originaria.**

Evoluzione delle carriere, politiche di genere, Quadri Direttivi, tipologie di assunzione

Nel corso del 2005 sono state effettuate **2.392** promozioni (**1.371** uomini, **1.021** donne) delle quali **1.924** (**1.100** uomini, **824** donne) per effetto dell'applicazione del Contratto Integrativo e di quello Nazionale e **468** (**271** uomini, **197** donne) a discrezionalità aziendale.

L'Azienda ha sottolineato come le promozioni siano state percentualmente superiori tra le donne rispetto agli uomini e come analoga politica è stata seguita nelle assunzioni, ma ha altresì affermato che la presenza delle donne nei livelli d'inquadramento e nei ruoli di responsabilità medio alti è ancora troppo bassa, molto inferiore a quella che un'azienda come UniCredit Banca vuole avere.

Da parte nostra abbiamo fatto rilevare come la discriminazione sia maggiore più si sale nelle

carriere e nei ruoli professionali manageriali, **dove più alta è la discrezionalità aziendale**, mentre le norme dei Contratti Aziendale e Nazionale assicurano maggiore equità, annullano le discriminazioni e valorizzano maggiormente le Lavoratrici. Il part time non può essere preso a pretesto per la mancata valorizzazione del Personale femminile, come affermato dall'Azienda.

Abbiamo ripresentato una storica richiesta, ed ottenuto, la costituzione della "Commissione Pari Opportunità" con il compito di analizzare il fenomeno, monitorarlo nel tempo ed adottare iniziative e politiche che rimuovano gli ostacoli alla piena valorizzazione delle donne.

Abbiamo anche sottolineato come le **promozioni**, ed in particolare il forte incremento dei Quadri Direttivi, che rappresentano ormai il **42%** della categoria, siano da ricondurre agli **effetti positivi dell'applicazione delle norme del Contratto Integrativo vigente**, piuttosto che all'iniziativa aziendale.

I Quadri Direttivi, oltre che numericamente sono anche qualitativamente una presenza importante, ma hanno visto un **incremento di compiti e responsabilità ed una dilatazione insostenibile del proprio orario di lavoro** non adeguatamente riconosciuti. L'**autogestione dell'orario** è, di fatto, **inesigibile** e scarsamente praticata. La speciale erogazione non è stata riconosciuta a nessuno. L'Azienda ha risposto che la particolarità della prestazione dei QD deve essere valutata nell'insieme dei riconoscimenti adottati: incentivi, bonus, ad personam, promozioni, che hanno riguardato il **96,51%** degli stessi.

Abbiamo fortemente dissentito da questa impostazione e richiesto che:

- **sia resa effettiva la possibilità dell'autogestione;**
- sia consentita la possibilità di **recupero a giornate intere o a mezze giornate**, non solo per i Responsabili d'Agenzia come è ora;
- l'apposita erogazione sia considerato dall'Azienda uno strumento (come previsto dal Contratto Nazionale) che si deve aggiungere agli altri; che nel colloquio di valutazione sia espressamente previsto uno spazio nel quale il QD possa far presente di non aver potuto recuperare le prestazioni aggiuntive effettuate.

L'Azienda si è dichiarata disponibile unicamente a valutare la fattibilità di quest'ultima possibilità.

Appare comunque improrogabile rafforzare l'identità dei Quadri Direttivi, sia in relazione al numero sia per quanto riguarda l'aspetto qualitativo del lavoro svolto ed al significato sempre più fondamentale che gli stessi assumono all'interno dell'azienda; questo non in un'ottica di discriminazione tra dipendenti ma inteso come valorizzazione di un'area che ha visto il proprio accrescimento a risoluzione di un'infelice situazione in cui ruoli professionali sino ad allora svolti da Quadri Direttivi, di fatto, venivano assegnati a colleghi delle Aree Professionali, contribuendo in modo determinante ad una loro crisi d'identità che ormai si avverte da troppo tempo.

Le poche assunzioni sono effettuate ormai solo a Tempo Determinato, che poi generalmente viene confermato, o con Contratto di Apprendistato, rispondendo a logiche di mero contenimento dei costi e non a quei criteri di *"buona e stabile occupazione"* che un'Azienda orientata alla *"Responsabilità Sociale"* dovrebbe seguire. Le poche assunzioni a Tempo Indeterminato riguardano colleghi e colleghe provenienti da altre banche, con livelli di inquadramento alti e condizioni accessorie di favore, il che mortifica le professionalità esistenti e introduce iniquità di trattamento.

Apertura e chiusura degli sportelli

Il Piano Industriale si qualificava come un piano di sviluppo nel quale erano previste 190 aperture e 234 chiusure di sportelli. Ad oggi sono state effettuate **304** chiusure ed un consistente numero di "declassamenti" a Sportello Leggero e solo **42** aperture che, come più sopra scritto, diventeranno circa **80** entro fine anno. Anche questo sbilancio testimonia l'avvenuta riduzione del personale.

Andamento occupazionale

L'analisi dei dati mostra una costante, drammatica riduzione del personale. Gli obiettivi di riduzione previsti dal Piano Industriale per tutto il 2006 sono già stati ampiamente realizzati a giugno di quest'anno (**in due anni oltre 1.500 in meno!**). Inoltre vi sono le uscite *"fisiologiche"* non rimpiazzate e quelle previste dal Piano di Incentivazione individuale, nei termini individuati dall'Accordo Sindacale, per coloro che hanno maturato i requisiti previdenziali. Oltre a questo sono riprese le incentivazioni all'uscita rivolte a coloro che sono ben lontani dalla pensione, da noi aspramente criticate perché effettuate in violazione dei patti sottoscritti e perché aggravano la

carenza di personale. **La Banca retail ha pagato più di ogni altra le politiche di Gruppo**, mentre altre società, di governo del Gruppo e centri di costo, hanno mantenuto e, in qualche caso, aumentato gli organici. **La migrazione verso i canali evoluti non ha ancora dispiegato gli effetti benefici** annunciati dall'Azienda, non si sono ancora realizzate sinergie tali da compensare la riduzione di personale. Abbiamo **denunciato**, ancora una volta, **una diffusa carenza di organico** che riguarda prevalentemente i **cassieri (ASC)** e gli **assistenti famiglie e privati (AFP)**, che ha portato a non infrequenti casi di impossibilità ad aprire gli sportelli. **Abbiamo dichiarato che occorre dare una risposta forte e significativa al disagio e alla sofferenza di chi lavora nella rete e che ha visto incrementare i carichi e i ritmi di lavoro, così come abbiamo denunciato la ripresa di pressioni commerciali esasperate.** Tale situazione è stata denunciata da diversi mesi sia a livello centrale, sia a livello periferico con vertenze locali e regionali.

Abbiamo chiesto una radicale inversione:

- 1. nuove assunzioni, non solo per finanziare l'apertura di nuovi sportelli,**
- 2. conferma dei colleghi con contratto a Tempo Determinato, Stagionale ed Interinale,**
- 3. accoglimento delle richieste di trasferimento da altre aziende del Gruppo (mobilità infra gruppo).**

A queste richieste l'Azienda ha risposto confermando la volontà di perseguire gli obiettivi previsti dal Piano Industriale (meno **2.000** a fine 2007); con l' **assunzione - decorrenza 2 ottobre - di 87 dei 166** "stagionali" **in scadenza, dei quali 46 a Tempo Determinato fino al 29/12 e 41 con Contratto di Apprendistato**; ribadendo la volontà di proseguire con assunzioni mirate a fronte dell'apertura di nuove agenzie, affermando di essere disposta ad accogliere le domande di trasferimento effettuate da Lavoratori e Lavoratrici di altre aziende del Gruppo. Dietro nostra richiesta il Capo del Personale ha dichiarato che il Piano di Integrazione con HVB non dovrebbe avere impatti sul Personale di UniCredit Banca.

Abbiamo giudicato assolutamente insoddisfacente tale impostazione e chiesto ulteriori incontri di verifica previsti dall'accordo sul Piano Industriale. Incalzeremo l'Azienda in tutti i modi per ottenere un piano organico di assunzioni e una verifica del grado di applicazione dell'accordo sulle pressioni commerciali, in assenza del quale sarà inevitabile l'apertura di una vertenza.

Lavorare in condizioni dignitose vuol dire lavorare in **ambienti sicuri e sani**, così spesso non è: siamo in presenza di un **progressivo degrado ambientale**, la manutenzione è ai livelli minimi, si **abbassa il livello di sicurezza**, assistiamo ad una **recrudescenza delle rapine**. Abbiamo già avanzato una serie di richieste in tema di salute e sicurezza.

Contratto Integrativo Aziendale

Abbiamo dichiarato all'Azienda che stiamo lavorando per ultimare la predisposizione della Piattaforma per il rinnovo del C.I.A., importante perché il primo dalla fusione e dalla nascita delle tre banche di segmento, che sarà caratterizzata da:

- un forte recupero salariale per intercettare la produttività e la redditività espressa da UniCredit Banca e dal Gruppo grazie al contributo determinante dei Lavoratori e dalle Lavoratrici;**
- miglioramento delle "Condizioni al personale" intese in senso lato;**
- valorizzazione delle professionalità esistenti.**

L'obiettivo di fondo è quello di unificare la categoria all'interno del Gruppo, categoria oggi divisa dalle politiche aziendali.

Non appena ultimata l'elaborazione, sottoporremo come sempre la Piattaforma al parere vincolante di Lavoratori e Lavoratrici.

Bologna 25 settembre 2006

**Intersas Nazionale
Dircredito/FD-Falcri-Fiba/Cisl-Fisac/Cgil-UilCA
UniCredit Banca**