



10 Questions

Dopo aver analizzato le ricadute del Progetto OPEN sulle figure professionali di Rete interessate da questa riorganizzazione è giunto il momento della sintesi, che proviamo a fare immaginando di poter porre delle domande a qualcuno che abbia il potere di cambiare le cose per migliorarle, per il bene dell'Azienda, dei nostri Clienti e di noi stessi.

- 1) **FORMAZIONE**: si può prevedere che venga svolta in aula e per affiancamento in modo che sia davvero efficace? Che sia **preventiva** rispetto all'immissione in ruolo in modo che ciascuno possa adempiere al proprio compito con consapevolezza e dignità, riducendo così i motivi di Stress da lavoro correlato? Che sia **propedeutica** all'assunzione di responsabilità attribuite anche solo per delega, in modo da ridurre i rischi sia per il delegante che per il delegato (che potrebbero entrambi incorrere in sanzioni penali, civili, amministrative e disciplinari)? Che i Cassieri, che ora si chiamano **Consulenti**, siano finalmente destinatari (o degni!?) di una qualsiasi formazione che consenta loro di svolgere con un minimo di cognizione di causa anche compiti di carattere commerciale? Che si possa realizzare, attraverso la formazione, un allineamento delle competenze di **tutte le figure professionali** coinvolte da OPEN al modello previsto?
- 2) **NORMATIVE**: perché non elaborare un **Sistema chiaro di Normative**, ovviamente per ciò stesso diverso dalle evanescenti Job Description, che ponga fine all'applicazione diversificata del Modello di Servizio da Distretto a Distretto e faccia cessare una situazione di incertezza che produce caos organizzativo? Non si reputa necessario che ogni figura professionale (a partire ad esempio dal ROD) possa svolgere ovunque lo stesso lavoro? Non sarebbe anche questo un modo per realizzare una effettiva flessibilità?
- 3) **DELEGHE**: perché non definire, attraverso normative precise e puntuali, le materie, i limiti, la forma, i tempi e la sostanza del **Potere di Delega** in modo da porre fine ad una situazione di indeterminazione pericolosa dal punto di vista penale, civile, amministrativo e disciplinare sia per il delegante che per il delegato? Perché non attribuire al **VDD poteri e funzioni autonome** non derivanti da delega, in modo da conferire a questi colleghi una chiara collocazione gerarchica e non solo una di supporto ai DDD?
- 4) **PRESIDIO RISCHI/PORTAFOGLI**: perché non vengono rispettati gli indici di **saturazione dei portafogli First** (Business e Investimenti)? Non si sottovaluta così il **presidio del rischio** e la soddisfazione della clientela First? Non si allungano i tempi di risposta? Non peggiora la qualità della consulenza? Non si riducono gli spazi per lo sviluppo? Non aumentano i rischi operativi per i colleghi con questi carichi di lavoro non sostenibili? Perché richiedere la firma su una consegna rischi quando non è umanamente possibile apporla con coscienza in questa situazione lavorativa? L'azienda vuole trasferire il rischio d'impresa su chi non è neppure vagamente remunerato per assumerlo? La **specializzazione** non è in contrasto con la flessibilità? Non crea una rigidità nella gestione della clientela? Perché non se ne trova traccia nelle Job Description dei Consulenti Personal e poi gli si chiede di lavorare come se esistesse? La formazione e i percorsi professionali saranno conseguenti e coerenti con una collocazione attribuita solo verbalmente visto che non c'è ruolo distinto? E cosa ne sarà della fungibilità tra i colleghi? Se la clientela delle agenzie è "indivisa", perché si chiede di consuntivare i risultati sui portafogli Top Privati a **colleghi e colleghe non assegnatari di budget individuali**?

- 5) **DDA/RESPONSABILI COMMERCIALI**: perché non individuare come **Preposti di sportello solo i DDA**, in modo da rendere ogni punto operativo più autonomo nella gestione della clientela e dei controlli (REV e Antiriciclaggio) e più funzionale al presidio del territorio, lasciando così al DDD il solo ruolo di Coordinamento? Non è coerente con lo spirito della legge Antiriciclaggio che la responsabilità sia di chi è il reale Preposto di sportello? Non si libera così il DDD di un compito che non può assolvere a meno che non si creda nel **dono dell'ubiquità**? Visto che allo stato non ci sarebbero costi aggiuntivi, è utile una tale destrutturazione che comporta il solo eventuale risparmio del costo delle sostituzioni?
- 6) **SIZING**: se la matematica non è un'opinione, il sizing invece sì! E noi questa opinione vorremmo conoscerla. Come è stato calcolato il sizing visto che, come dichiarato dall'azienda, sono scesi dei volumi verso la Rete ma non ci risulta che sia aumentato il personale e quindi l'organico che ci lavora? Questo numero magico contempla le ferie, le malattie, i permessi e gli imprevisti che possono capitare agli umani? Contempla l'esistenza o anche solo la possibilità dell'arretrato? Come interviene nella determinazione del numero degli stagionali da assumere? E del piano di chiusura degli sportelli? Come e chi stabilisce il giusto indice di saturazione dei diversi portafogli, investimenti e finanziamenti? Come controllare la "complessità e i volumi", **nuovi criteri che determinano se uno sportello sarà retto da un DDA o da un Responsabile Commerciale**? Il dato numerico degli addetti (3), che nella presentazione del modello costituiva il discriminante della individuazione del Preposto di sportello (DDA o RC), è stato abbandonato perché non ha retto l'impatto con la realtà?
- 7) **LAYOUT**: chi ha "sognato" il **nuovo layout OPEN** conosce la tutela della Privacy? Sa cos'è l'ergonomia? Trova utile uno sportello che riduce lo spazio per consulenze riservate? Si è chiesto quali maggiori rischi corrono coloro che fanno versamenti consistenti? Come caricare e scaricare il denaro nelle nuove postazioni non protette in alcun modo? Solo in assenza della clientela? Si è chiesto dove si conserveranno per il tempo necessario, anche solo a terminare una pratica, le carte che contengono comunque dati sensibili? Dove riporranno i colleghi e le colleghe i loro effetti personali? Nelle postazioni accessibili a tutti e prive di serrature?
- 8) **INQUADRAMENTI**: come si recupererà la demotivazione dovuta alla **palude degli Inquadramenti** in cui Quadri Direttivi e Aree Professionali svolgono le stesse mansioni, e che realizza a danno dei primi un chiaro **demansionamento** ed uno svilimento delle professionalità acquisite e a danno dei secondi un meccanismo di **sottoinquadramento**?
- 9) **PRESSIONI COMMERCIALI**: se l'Agenzia è tornata ad essere il fulcro del modello, perché le pressioni commerciali sono rimaste individuali? Perché **la consuntivazione dei dati è individuale** anche per chi non vi è mai stato sottoposto? Perché nessuno trova ridicole le giornate del "Subito banca" o della "Carta di identità immobiliare" o le giornate della "qualunque" che potrebbero comportare forzature sulle vendite? Perché vengono richieste facoltà predittive sulle intenzioni di acquisto? Qualcuno sa che i numeri richiesti dovrebbero essere coerenti con il mercato di riferimento?
- 10) **COMUNICAZIONE**: perché la meravigliosa **narrazione del modello di servizio**, costruita per le colleghe e i colleghi durante l'Open Day e in seguito comunicata sul Portale, non coincide affatto con la realtà lavorativa che la Rete affronta quotidianamente?

Se volete rispondere a queste domande che Vi poniamo per conto delle Lavoratrici e dei Lavoratori, potete confrontarvi con noi con mente libera e priva di pregiudizi, come noi vogliamo fare al solo scopo di migliorare il modo in cui lavoriamo per Unicredit e per i suoi Clienti.

Bari, 25 marzo 2015

Le RSA DIRCREDITO, FABI, FIBA/CISL, FISAC/CGIL, SINFUB, UGL in UniCredit Bari