



Segreterie di Coordinamento UniCredit Spa

## RIORGANIZZAZIONE OPEN: A CHE PUNTO SIAMO?

Con la riapertura delle relazioni sindacali, interrotte a sostegno della vertenza per il rinnovo del CCNL, il sindacato aziendale ha inteso riaprire il confronto a partire dall'impatto della riorganizzazione OPEN.

Pertanto, si sono svolti due incontri, il 3 e il 17 giugno, sul tema OPEN.

Durante il primo incontro, come parte sindacale abbiamo illustrato l'esito di una ricognizione, da noi effettuata su tutto il territorio nazionale, e di una analisi dei principali ruoli di rete, a distanza di qualche mese dall'introduzione del nuovo modello di banca, e presentato all'azienda alcune importanti criticità da noi rilevate.

Nel contempo abbiamo avanzato proposte che, maturate dalla verifica sul campo e dalla consuetudine del rapporto con i colleghi, si pongono l'obiettivo di migliorare l'operatività quotidiana. Le aree critiche di Open rappresentate hanno riguardato **le deleghe operative, i ruoli professionali, la formazione, il nuovo lay out di sportello, i carichi di lavoro.**

Di seguito riportiamo le principali osservazioni e le richieste di intervento da noi avanzate:

- disciplinare, nella forma e nella sostanza, il potere di delega, per evitare che ciascuno lo interpreti in modo del tutto personale;
- escludere rischi di natura disciplinare sul delegato;
- alleggerire il ruolo del Direttore di Distretto – che è anche Direttore dell'agenzia hub - per consentirgli di svolgere appieno le funzioni commerciali;
- in capo al DDD resta la responsabilità penale dell'antiriciclaggio rispetto agli sportelli commerciali: come è possibile superare questa criticità stante l'attuale organizzazione del lavoro?
- definire compiti e funzioni del Vice Direttore di Distretto, ruolo che andrebbe valorizzato e che oggi, al contrario, si caratterizza per l'assoluta indeterminatezza;
- necessità che la formazione, in caso di inserimento in nuovi ruoli, sia erogata immediatamente e non mesi/anni dopo;
- rendere quanto più possibile omogenee le modalità di svolgimento del ruolo del ROD che risulta comunque generalmente saturato e non supportato da adeguata formazione;
- prevedere il ruolo dell'addetto ROD superando l'ambiguità addetto ROD/Consulente;
- superare la distinzione tra DDA e responsabile commerciale;
- redistribuire i portafogli dei Consulenti FIRST e Business First generalmente saturi se non addirittura superiori, per numero di nuclei, a quanto prospettato inizialmente dall'azienda;
- aumento del numero degli analyst;
- rendere fruibile ed efficace la formazione on line, attraverso l'utilizzo delle postazioni dedicate e la definizione preventiva di un calendario che ne garantisca l'effettuazione;
- prevedere nelle agenzie OPEN, caratterizzate dal nuovo layout, interventi che garantiscano la privacy e la sicurezza, condizioni attualmente assenti.

L'azienda ci ha fornito le sue considerazioni nell'incontro del 17 giugno.

In primo luogo ha dichiarato che la profonda riorganizzazione sta già dando i primi incoraggianti risultati sotto il profilo commerciale.

Sarebbero già stati realizzati importanti investimenti formativi (Open Academy e pillole formative) e sarebbe stato fatto tutto il possibile per evitare rischi ai colleghi. La formazione obbligatoria resta legata all'MBO.

In fatto di **deleghe** ha precisato che **le facoltà su prezzi, reclami, crediti non sono delegabili**. Quando un collega è assente si avvia un sistema di risalita creditizia. La **procura Busani** regola la **firma di rappresentanza della banca**, non è uniforme in tutta Italia, in quanto i poteri creditizi sono diversi in base alle caratteristiche del territorio, ma non è stata modificata con l'avvio di OPEN.

Per quanto riguarda invece le **deleghe funzionali**, si tratta di un sistema che esisteva già, ma era più frammentato, mentre ora è stato sistematizzato in un'unica circolare. **Questi poteri possono essere delegati, ma, in questo caso, la responsabilità resta in capo al delegante**. La delega viene attribuita tramite la modifica del profilo abilitativo in procedura che, per l'azienda, è molto più di una formalizzazione tramite una mail. Ne consegue che il delegato può compiere alcuni atti, ma la responsabilità non viene trasferita. **La responsabilità subentra, naturalmente, solo in caso di dolo e colpa grave**. La distinzione tra colpa grave e lieve va valutata caso per caso.

L'attribuzione di una delega presuppone che il delegante sappia individuare le persone giuste a cui delegare, mentre il delegato deve avere tutti gli strumenti per gestire la delega. Se non si ritiene in grado di farlo, deve segnalarlo e richiedere all'azienda di essere dotato degli strumenti necessari.

Rispetto alle nostre osservazioni sui ruoli professionali, le risposte sono state le seguenti:

- il DDD è il perno del distretto, per questo è anche a capo dell'agenzia principale che offre l'intera gamma dei prodotti. Stiamo lavorando sulle responsabilità che gravano su di lui in fatto di antiriciclaggio;
- il numero degli analyst è in linea con i carichi organizzativi, l'indicazione resta un rapporto 1 assistente ogni 2 gestori. I gestori sono tra i 1500 e i 1600, gli assistenti sono circa 800;
- la figura dell'addetto ROD non esiste, resta un consulente al quale sono state fornite indicazioni molto dettagliate sui picchi operativi;
- il numero dei nuclei presenti nei portafogli dei Consulenti First e Business First è, in media, inferiore del 30% a quanto inizialmente ipotizzato e a prima di OPEN. A marzo 2015 la saturazione dei portafogli era dell'89% per i CF e dell'88% per i CBF;
- il Consulente Personal è uno dei ruoli fondamentali di OPEN. A questi colleghi viene chiesto di svolgere anche altre attività in un contesto flessibile. L'obiettivo è che questo ruolo incorpori sia l'attività di investimento che di finanziamenti;
- l'attività dei consulenti si sta progressivamente ridimensionando: le operazioni di cassa sono in costante diminuzione;
- per quanto riguarda la sicurezza, tutta l'attività è regolata dalla circolare n. 240. Non sono state rilevate anomalie nel funzionamento dei TARM da quando è stato risolto il problema del software. In tutte le aree self sono stati installati sistemi antimalware;
- è stata messa in campo un'attività denominata OPEN IN ACTION, vale a dire la presenza nei distretti più complessi di task force composti da colleghi del business e dell'organizzazione che effettuano visite di alcuni giorni e hanno il compito di agevolare l'adozione del nuovo modello, spiegando quali sono gli strumenti operativi da utilizzare per risolvere i problemi. I colleghi, secondo quanto ci è stato riferito, avrebbero apprezzato in modo particolare questa iniziativa.

L'azienda ha concluso affermando che i molteplici interventi effettuati sui diversi fronti stanno facendo funzionare al meglio il modello OPEN. Resterebbe una importante criticità, che ha definito

**“culturale”, e che non è stata ancora del tutto superata: in sostanza il personale deve capire quanto sia cambiato il modo di lavorare e farlo proprio.**

Questo, riferito in maniera sintetica e fedele, è stato lo svolgimento del confronto.

**Risultano chiare le distanze, sia di analisi che di valutazione, sulle specifiche aree critiche della riorganizzazione.**

A fronte di un costruttivo ed approfondito lavoro delle Organizzazioni Sindacali, che non solo evidenziava le disfunzioni, ma proponeva anche alcuni possibili e fattivi miglioramenti da apportare all'organizzazione del progetto OPEN, scaturiti in gran parte dal vissuto quotidiano dei colleghi, l'azienda, dimostrandosi ancora una volta lontana dalla realtà della rete, non è riuscita in alcun modo a offrire adeguate risposte, insistendo su teoriche formule strutturate su medie nazionali, ben lontane, in molti casi, dalla realtà effettiva.

Il riferimento ai positivi risultati commerciali prodotti dall'introduzione del nuovo modello organizzativo è entrato ripetutamente nelle risposte che la banca ci ha fornito. Da parte nostra, inutile dirlo, siamo molto interessati al buon andamento della azienda. Riteniamo, però che **il conseguimento di positivi risultati commerciali non significhi assolutamente, come è parso invece di capire dalle affermazioni aziendali, che non ci sia alcuna necessità di intervenire sulla macchina organizzativa per migliorarla.**

**Non ci convince** innanzitutto il richiamo alla necessità che i colleghi maturino un nuovo approccio **“culturale”** a questo modello di banca se si traduce, come avviene nei fatti, nella richiesta di totale flessibilità rispetto alle esigenze aziendali, per far fronte alle tante carenze organizzative, comprese quelle riferite all'organico, che vengono quotidianamente compensate unicamente da una disponibilità assoluta (a cambiare mansione, a lavorare su più ruoli, a vendere sotto pressione, a orari improvvisati...) da parte dei lavoratori e delle lavoratrici.

Per questi motivi non abbiamo potuto fare altro che manifestare **la nostra più totale insoddisfazione per la carenza e l'inefficacia delle risposte ricevute.**

Nel merito delle questioni **abbiamo chiesto un confronto più specifico sulle aree critiche di Open che vada al di là di formule strutturate su medie nazionali.**

L'azienda ha successivamente proposto di proseguire nella disamina delle problematiche legate a OPEN attraverso incontri monotematici, al fine di approfondire esaurientemente le criticità e ricercare punti di condivisione, nel presupposto del modello che la banca si è data.

**Il confronto sul tema della riorganizzazione e degli impatti prodotti, quindi, ci vedrà impegnati ancora nei prossimi mesi.** Auspichiamo, da parte aziendale, un atteggiamento di disponibilità concreta nei confronti dei problemi da noi sollevati, evitando di trincerarsi dietro dichiarazioni formali che a nulla servono se non a irrigidire le posizioni.

Milano, 26 giugno 2015

Segreteria di Coordinamento UniCredit Spa  
Fabi First/Cisl Fisac/Cgil Sinfub Ugl Credito UilCa Unisin