

# FALCRI ubi

## SPECIALE FALCRI-UBI

### LA FALCRI PER IL CAMBIAMENTO:

## IN OTTO PUNTI LE AREE CRITICHE E GLI INTERVENTI PROPOSTI DALLA FALCRI GRUPPO UBI

**L** documentato che segue elenca una serie di interventi di natura strategica e non deve intendersi sostitutivo della piattaforma complessiva di richieste riferite alla Contrattazione Integrativa Aziendale in senso stretto che, per come già rappresentato dalla FALCRI, sarà presentata a breve e sarà unica per tutte le Banche/Aziende del Gruppo.

Alcune previsioni di pertinenza dei CIA sono state, quindi, anticipate in questo prospetto per la natura particolarmente urgente delle stesse e per la valenza sociale che tali previsioni rivestono per tutte le Lavoratrici ed i Lavoratori di UBI Banca.

### SISTEMA COMPLESSIVO DI GOVERNANCE NEL GRUPPO

**L** attuale sistema di governance sembra mostrarsi non sufficientemente adeguato rispetto all'obiettivo di garantire uniformità d'indirizzo a tutte le Banche del Gruppo. Tale criticità può comportare, tra l'altro:

- ✓ l'apparente assenza di una guida precisa ed univoca per tutte le Banche di UBI le quali, quindi, sembrano operare autonomamente e non all'interno di una stessa strategia di Gruppo;
- ✓ l'ingiustificata duplicazione di spese relative alle strutture di governance di Rete;

#### *Interventi richiesti:*

- ✓ verifica sulla coerenza del modello dualistico di governance del Gruppo;

# AL PLURALE

7

- ✓ *il significativo ridimensionamento degli Organi societari delle diverse Banche al fine di rendere più efficiente ed economico e, soprattutto, coerente il sistema complessivo di governance del Gruppo con il modello federale scelto da UBI;*
- ✓ *avvio di una verifica sull'opportunità di continuare ad adottare un "modello federale puro" tra le Banche e Società del Gruppo, ferma restando – naturalmente – la primaria necessità ed esigenza di garantire supporto a tutti i territori, tenendo conto della varie specificità presenti.*

### POLITICHE E STRATEGIE DI SVILUPPO

**L**e politiche di "occupazione e aggressione" dei mercati, le politiche commerciali e dei tassi, appaiono spesso approssimative e danno l'idea di una inadeguata strategia industriale di medio/lungo periodo. Ciò potrebbe tra l'altro determinare:

- ✓ *la perdita di porzioni di mercato in favore dei principali competitors;*
- ✓ *l'abbandono del presidio di ampi territori;*
- ✓ *l'indebolimento dell'immagine e dell'appeal del nostro marchio.*

#### *Interventi richiesti:*

- ✓ *la presentazione di nuovo piano industriale incentrato sulle sinergie da ricavi con indicazione precisa degli interventi previsti e dei tempi di realizzazione;*
- ✓ *lo sviluppo del nostro marchio su tutto il territorio nazionale mediante l'apertura di nuovi sportelli;*
- ✓ *l'attivazione di politiche commerciali, dei tassi e del credito più concorrenziali;*
- ✓ *un maggiore impegno a sostegno dei territori serviti non solo attraverso l'adeguata assistenza alle famiglie e alle PMI ma anche mediante investimenti nel sociale;*
- ✓ *una presenza proattiva verso gli Enti e le Associazioni presenti nei diversi territori;*
- ✓ *il potenziamento dei centri impresa nei diversi territori attraverso il conferimento di una maggiore autonomia e maggiori Risorse Umane al fine di supportare al meglio gli operatori economici.*

### ORGANICI DELLE UNITÀ PRODUTTIVE

.....

Il forte sottodimensionamento degli organici, sentito soprattutto nella Rete commerciale e nelle diverse Banche del Gruppo, costituisce un grave fattore di deterioramento complessivo delle condizioni di lavoro e può rappresentare un fattore di abbassamento del livello qualitativo del servizio reso alla clientela. Tale criticità comporta, tra l'altro:

- ✓ continui trasferimenti di personale sia in ambito territoriale che funzionale;
- ✓ il ricorso costante a sostituzioni temporanee di addetti all'area operativa;
- ✓ l'utilizzo dei Colleghi di filiale come "massa manovra improvvisata" addirittura anche per più sostituzioni nella stessa giornata, con comunicazione dei singoli incarichi a mezzo filo o e-mail, senza alcuna preventiva programmazione o condivisione;
- ✓ lo svilimento della figura del Responsabile di filiale, spesso anche costretto a mansioni prettamente operative per colmare i deficit di organico e, quindi, non in grado di occuparsi con la necessaria attenzione dello sviluppo commerciale della filiale. Sulla figura del Direttore, inoltre, vengono spesso fatti ricadere tagli di spese come quelli relativi all'accesso internet attraverso il cellulare aziendale, etc.;
- ✓ la composizione di portafogli commerciali con un numero elevatissimo di clienti, ulteriormente incrementato per effetto dell'accorpamento delle Filiali ridotte a minisportelli;
- ✓ la creazione – di fatto – di figure professionali "ibride" (operativi/commerciali), "ovviamente" inquadrati ai livelli minimi;
- ✓ disfunzioni nell'applicazione dell'attuale assetto distributivo commerciale con oggettiva impossibilità ad intraprendere adeguate azioni di sviluppo commerciale;
- ✓ il ricorso al lavoro straordinario, nella più parte dei casi in modo "sommerso".

#### *Interventi richiesti:*

- ✓ stabilizzazione di tutto il personale ancora assunto con contratti di tipo "precario";

- ✓ *assunzioni di nuova e stabile forza lavoro da quantificare, Banca per Banca, attraverso incontri specifici con le Organizzazioni Sindacali;*
- ✓ *revisione dell'accordo sugli inquadramenti, anche al fine di ricomprendere e normare le nuove figure professionali presenti e le varie situazioni che si evidenziano nella realtà operativa della Rete e delle Direzioni Centrali;*
- ✓ *verifica dell'attività della funzione "Mobility Management": potenziamento e effettiva attuazione delle mansioni ed essa demandati.*

### ORGANIZZAZIONE PROCESSI PRODUTTIVI

I processi produttivi e le procedure aziendali sembrano risultare spesso inefficaci e/o inefficienti. Tale criticità è rappresentata, tra l'altro:

- ✓ dalle procedure di lavoro che spesso evidenziano *gap* operativi che richiedono tempi lunghissimi di risoluzione e il ricorso continuo all'assistenza;
- ✓ dal caos operativo derivante dall'accorpamento delle Filiali trasformate a mini-sportelli e dal trasferimento dei rapporti delle Filiali chiuse;
- ✓ dall'emissione continua di circolari e comunicazioni che costituiscono solo un richiamo agli obblighi e responsabilità del Personale e non contribuiscono, proprio per il loro numero spropositato, ad agevolare il lavoro quotidiano dei Colleghi;
- ✓ dall'eccessiva quantità di documentazione da reperire e compilare per attivare/vendere singoli prodotti/servizi. Ad esempio, per accendere un conto ed un dossier titoli è necessario compilare e sottoscrivere ben 18 moduli diversi con il rischio di errori e/o dimenticanze;
- ✓ dal sistema di erogazione del credito che spesso evidenzia discrasie operative e di programmazione sui risultati da conseguire tra le Filiali e i Servizi centrali con conseguente allungamento dei tempi di risposta alla clientela;
- ✓ in generale, dalla mancanza di una comune e chiara linea d'azione tra le diverse Strutture e dal ritardo con cui vengono sovente evase le richieste della Rete che spesso determinano disservizi verso i clienti.

#### *Interventi richiesti:*

- ✓ *verifica del sistema informatico e di assistenza alle Filiali;*

- ✓ *maggiore e più qualificata e approfondita formazione “in aula” del Personale;*
- ✓ *maggiore confronto su operatività e condivisione degli obiettivi tra le Filiali e il Servizio Crediti;*
- ✓ *definizione di un “sistema qualità” che sancisca tempi e modalità di risposta alla Rete al fine di mettere quest’ultima a sua volta in grado di gestire proattivamente il rapporto con la clientela;*
- ✓ *semplificazione della modulistica e predisposizione di procedura automatizzate in grado di provvedere alla stampa “completa” di tutta le modulistica necessaria “caso per caso”;*
- ✓ *potenziamento dei ruoli e delle funzioni dei vari “poli di eccellenza” di UBI e UBIS su tutto il territorio nazionale.*

### **PRESSIONI COMMERCIALI**

**L**e quotidiane azioni volte ad esercitare forti pressioni commerciali sui Colleghi hanno raggiunto livelli assoluti d’insostenibilità che oramai da tempo si rilevano controproducenti rispetto agli obiettivi attesi e costituiscono fattore di forte stress lavorativo per il Personale.

Tale forte condizionamento si concretizza anche con:

- ✓ l’imposizione di budget impossibili e non condivisi;
- ✓ la variazione in corsa degli obiettivi prefissati;
- ✓ l’imposizione ai gestori di redigere riepiloghi giornalieri e settimanali sull’attività svolta;
- ✓ la redazione e pubblicizzazione di classifiche riguardante la produzione fra filiali ed addirittura fra gestori;
- ✓ la diffusione di contest commerciali con premi di natura economica attraverso circolari a volte difficilmente intelleggibili e senza la possibilità di verificare i risultati conseguiti rispetto agli obiettivi assegnati;
- ✓ l’adozione di un sistema di valutazione della prestazione annuale che risulta legato soprattutto al conseguimento dei risultati commerciali di tipo quantitativo;

## SPECIALE FALCRI-UBI

- ✓ le minacce più o meno velate di trasferimento o altro tipo di punizione in caso di non raggiungimento del budget;
- ✓ l'utilizzo quotidiano di atteggiamenti intimidatori operati anche in occasione delle numerose riunioni tenute oltre il normale orario di lavoro e senza il riconoscimento del lavoro straordinario.

### *Interventi richiesti:*

- ✓ *interventi "chiari" e "definitivi" su coloro che, in violazione delle direttive della Capogruppo, continuano a mal interpretare il ruolo ed a promuovere azioni di impropria pressione commerciale verso il Personale;*
- ✓ *rimodulazione del sistema di valutazione della prestazione annuale attraverso l'individuazione di meccanismi oggettivi che prevedano un maggiore peso per le competenze e le conoscenze maturate;*
- ✓ *revisione del Protocollo d'Intesa di Gruppo tra UBI e le Organizzazioni Sindacali finalizzato ad una maggiore verifica e prevenzione dei fenomeni di improprie pressioni commerciali;*
- ✓ *istituzione di una commissione paritetica in ogni Azienda del Gruppo al fine di monitorare il fenomeno delle improprie pressioni commerciali.*

### SISTEMA DI WELFARE DI GRUPPO

**A**l fine anche di iniziare un reale percorso di omogeneizzazione dei trattamenti economici e normativi per tutte le Lavoratrici e i Lavoratori del Gruppo – preso atto dell'incapacità della Commissione di Gruppo di proporre soluzioni valide al problema - è necessario l'adozione di un sistema di Welfare capace di garantire alle Risorse Umane la massima protezione sociale e possi-

EDITORE  
FALCRI CARIME  
Via R. Misasi (ex via Roma), 28/D  
87100 COSENZA  
Tel.: 0984.791741  
Fax: 0984.791961

DIRETTORE RESPONSABILE  
Francesco Esposito

COORDINATORI REDAZIONALI:  
Innocenzo Parentela  
Natale Zappella

WEB: [www.falcriubi.it](http://www.falcriubi.it)  
E-MAIL: [alplurale@falcriubi.it](mailto:alplurale@falcriubi.it)

Realizzazione grafica: Corrado Ercoli

STAMPA: IVAC  
Via di Villa Bonelli, 14 - 00149 ROMA  
Tel. e fax 06.55282221 - 06.45439325

Autorizzazione del Tribunale di Cosenza  
596 del 3 aprile 1997

Iscritto al Registro degli Operatori di  
Comunicazioni al numero 9398

bilità d'integrazione, oltre alla tutela delle diversità e di genere e la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tale sistema di tutele è necessario, tra l'altro, per:

- ✓ evitare la discriminazione dei soggetti più deboli rispetto alle possibilità di crescita personale;
- ✓ prevedere tutele maggiori per le Risorse Umane interessate da disabilità propria o di familiari;
- ✓ garantire principi di parità fra uomini e donne sul posto di lavoro;
- ✓ agevolare politiche per la famiglia attraverso il riconoscimento del ruolo delle mamme/lavoratrici;
- ✓ attivare processi e modalità operative volte a garantire il rispetto di tutte le forme di diversità all'interno del posto di lavoro nella consapevolezza che la normalizzazione delle capacità individuali di ognuno può rendere più efficiente il patrimonio umano.

### *Interventi richiesti:*

- ✓ *sottoscrizione di un accordo sindacale di Gruppo in materia di Welfare, valido per tutte le Banche e Aziende di UBI, che porti a uniformare - ai massimi livelli - le previsioni in tema di polizza sanitaria, polizza infortuni professionali ed extraprofessionali, fondo integrativo pensioni, provvidenze per motivi di studio (anche per figli), contributi per familiari disabili, etc.;*
- ✓ *utilizzo dei fondi comunitari e nazionali attraverso la presentazione di progetti di formazione.*

## **DIVERSITY MANAGEMENT**

**N**el nostro Gruppo sembra assente una gestione delle Risorse Umane che tenga conto delle diversità sul posto di lavoro. Non esistono, infatti, processi e modalità operative volte a garantire uguali possibilità nei percorsi di carriera per tutte le Lavoratrici e i Lavoratori. Il rispetto delle pari opportunità e l'impegno reale nella valorizzazione delle diversità possono e devono rappresentare un elemento capace di rendere più efficiente l'intero sistema produttivo. La valorizzazione delle diversità in azienda può consentire il miglioramento dei processi decisionali che possono beneficiare degli apporti individuali in termi-

## SPECIALE FALCRI-UBI

ni di stili decisionali, di *problem-solving*, di innovazione e creatività; lo sviluppo di competenze interculturali necessarie all'operatività in ambienti complessi dal punto di vista culturale; una maggiore capacità di rispondere positivamente ad un target di clientela eterogeneo grazie alla differenziazione interna.

### *Interventi richiesti:*

- ✓ *utilizzazione dei fondi comunitari e nazionali attraverso la presentazione di progetti per l'attuazione di politiche di Diversity Management (n.b. esistono già dei progetti finanziati in molte regioni a cui attingere per realizzare tali progetti che potrebbero apportare grandi benefici in termini di politica sociale e immagine ad un costo estremamente limitato).*

### **PREMIO AZIENDALE ANNO 2009**

**N**on è stato ancora riconosciuto a tutti i dipendenti del Gruppo l'adeguato premio economico (quota "A" del premio aziendale 2009 erogazione anno 2010) per il grande impegno profuso.

### *Interventi richiesti:*

- ✓ *erogazione, nel prossimo mese di ottobre, della quota "A" (euro 1.050,00) del premio aziendale relativo all'anno 2009.*

### ***FALCRI SMS: l'informazione in tempo reale***

**FALCRI UBI ha attivato un nuovo servizio di informazione in tempo reale.**

*Con un SMS sul proprio cellulare, gli iscritti potranno ricevere, in anteprima e in modo assolutamente gratuito, una sintesi delle ultimissime novità in campo sindacale, sia a livello nazionale che riguardo al Gruppo UBI. Per usufruire del servizio, **ribadiamo assolutamente gratuito**, è sufficiente comunicare il numero del proprio cellulare ai dirigenti sindacali FALCRI UBI di riferimento, ovvero direttamente ai numeri 0984791923 / 0984791741 o inviare una e-mail a [segreteria@falcriubi.it](mailto:segreteria@falcriubi.it)*

*Ricordiamo, poi, che è sempre in funzione la **mailing list FALCRI UBI**.*

*Per ricevere tramite posta elettronica tutte le comunicazioni e le novità riguardanti il nostro Gruppo, insieme alle notizie sindacali del settore bancario, occorre inviare il proprio indirizzo personale di posta elettronica a [segreteria@falcriubi.it](mailto:segreteria@falcriubi.it)*

***Tutte le informazioni e le notizie, con tutti i documenti prodotti, sono sempre reperibili, in tempo reale, sul nostro sito***

**[www.falcriubi.it](http://www.falcriubi.it)**