



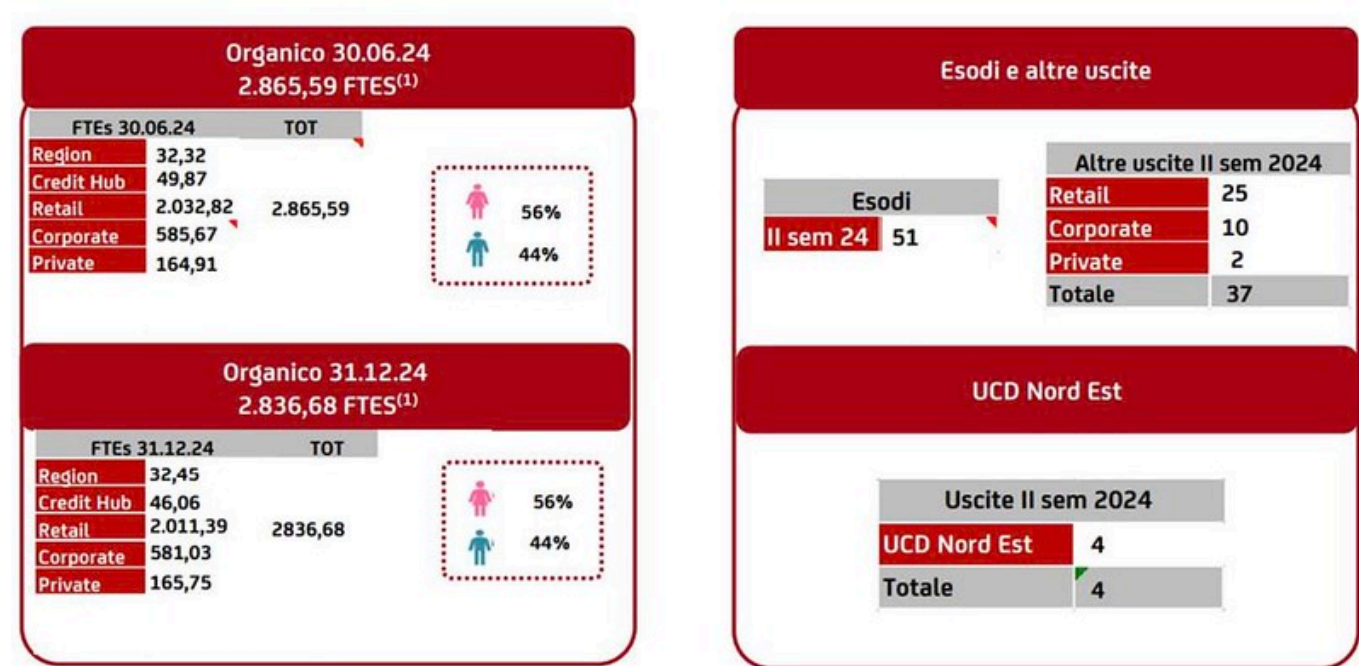
Il 15 luglio si è tenuto a Verona l'incontro semestrale di illustrazione alle Organizzazioni Sindacali da parte dell'azienda dei dati relativi all'andamento degli organici, assunzioni, concessioni dei part time e alla formazione del personale nella nostra Region.

Per l'Azienda erano presenti Fabrizio Rinella di Relazioni Industriali, Laura Riviezzo, Mario Davide Pollicino, Francesca De Bortoli, Karin Ricavi di P&C.

L'incontro si è aperto con la presentazione ufficiale dei dati del **secondo semestre 2024**, che di seguito sintetizziamo.

PANORAMICA

La nostra Region è composta da: 10 Aree Retail, 10 Aree Corporate, 5 Aree Top Corporate, 3 Aree Specialistiche e 6 Aree Private che vede al 31 dicembre 2024 un totale di 2836 occupati (full time e part time) – 44% uomini e 56% donne. Nel secondo semestre 2024 si registrano 51 uscite in esodo e 41 uscite, con quelle dal Direct, per altri motivi.



Le Assunzioni: nel corso del secondo semestre '24 sono state 68 al 31/12/2024. 53 nel Retail, 14 nel Corporate

e 1 nel Private. Mentre 10 colleghi sono usciti da Unicredit Direct verso le agenzie della nostra Region e per 7 colleghi di Unicredit Direct invece sono state accolte le rispettive richieste di trasferimento verso altre Region.

In merito a **Part Time e flessibilità** risultano 21 **nuove concessioni** di part time e 18 di flessibilità mentre sono state **rinnovate** 104 posizioni di part time e 27 di flessibilità.

La **formazione** risulta fruita a livello di Region per 167.600 ore prevalentemente on line.

Nonostante l'Azienda dichiari che nel secondo semestre 2024 le assunzioni siano state fatte pressoché mensilmente e prevalentemente a favore delle agenzie (anche con l'inserimento degli stagisti), per noi Organizzazioni Sindacali l'origine di molti problemi rimane la **carenza endemica degli organici** soprattutto nella rete, le filiali sempre ridotte all'osso non riescono, tra le altre cose, a fornire il miglior supporto ai neoassunti stagisti; rileviamo carichi di lavoro insostenibili, agende Ubook piene oltre il limite, **gestione degli ATM** improvvisata e richiesta anche a colleghi e direttori che si dovrebbero occupare di ben altre cose; una recrudescenza del fenomeno delle **pressioni commerciali** a tutti i livelli, controlli sulle barre di stato e Task Manager.

Anche la **formazione** ovviamente ne risente, soprattutto nella rete commerciale la stessa concessione dello smart learning sembra impossibile per problemi organizzativi: i preposti non riescono a fare la necessaria programmazione o concessione per carenza di personale. Riteniamo che, come ha invece in parte sostenuto l'Azienda, non sia una questione esclusivamente di "ownership", responsabilità, dei colleghi. Gli stessi dati forniti evidenziano il gap formativo del retail dove la media di ore di formazione si ferma a poco più di 42 contro le oltre 61 del corporate e le oltre 64 del private.

È urgente fare maggior cultura e operare un rapido cambio di passo su Smart Learning e formazione in generale, mettendo in condizione tutti i colleghi di potere fruirne nel miglior modo possibile e facendo fare un salto culturale al management. Ne guadagniamo tutti e, per un'Azienda che ripete a gran voce di puntare all'eccellenza, riteniamo che questo punto dovrebbe rappresentare un fiore all'occhiello.

Abbiamo richiesto maggior chiarezza sul tema **part-time**. Rileviamo ancora ritardi di comunicazione alle persone interessate, soprattutto su ai rinnovi e graduatorie. Sembra che per questa Azienda, che dice di puntare all'eccellenza, mettere in piedi una **comunicazione tempestiva** riguardo, per esempio, le domande in scadenza, sia una autentica chimera. Come in passato, l'Azienda preferisce ribadire che, laddove si sono verificate problematiche, è intervenuta a livello gestionale e che ogni persona deve essere responsabile della propria situazione individuale...

Restando in tema di comunicazione Abbiamo rappresentato all'Azienda tutta la nostra insoddisfazione in merito alla mancata comunicazione ai colleghi del cambio della società trasporto valori avvenuta ad aprile a Verona. Una carenza assai grave, per un'Azienda che punta all'eccellenza e che ha avuto notevoli ripercussioni quotidiane nei confronti dei colleghi coinvolti nella gestione degli ATM, VDO compresi.

L'Azienda tiene a informare che di recente in merito ha svolto una importante attività di "cascading" che ha coinvolto le figure degli RQO e il Security Manager della Region Nord Est. Sono stati rappresentati anche i

notevoli **problemi procedurali** che in questi mesi hanno continuamente gravato su tutti i colleghi e che purtroppo continuano a incidere nel quotidiano, specie per chi lavora nel perimetro della rete commerciale, con la conseguente frustrazione nel dover rincorrere la clientela mettendoci la faccia, in barba a NPS e Customer Satisfaction.

Emblematico quanto verificatosi ai primi di luglio con l'iniziativa aziendale di restituzione automatica delle presentazioni di portafoglio Ri.Ba. "non conformi": comunicazione assente e quantomeno tardiva che ha creato rilevanti problemi a molti colleghi e clienti.

Anche in merito a questo aspetto l'azienda ha preso atto promettendo di fare risalita delle questioni.

Alla luce di quanto enunciato dall'Azienda, anche visto il nuovo assetto della funzione P&C che andrà a regime nei prossimi mesi, ci aspettiamo che migliorerà la gestione complessiva di tutte le problematiche presentate dall'**attenzione alla formazione** (inclusa quella dei nuovi preposti), **al rinforzo della rete commerciale, dal monitoraggio dei comportamenti non conformi in merito alle asfissianti pressioni commerciali alla tempestività e chiarezza delle comunicazioni.**

Tutte queste Carenze generano confusione e frustrazione quotidiana nel personale che è il motore principale che permette a questa banca di continuare a chiudere trimestrali record anno dopo anno.

Riteniamo che l'orientamento all'eccellenza tanto richiesto da Orcel debba riscontrarsi in tutti gli ambiti lavorativi e non solo in quello commerciale: per noi l'azienda è molto lontana dall'essere quel "best place to work" tanto pubblicizzato. Ampi sono gli spazi di miglioramento.

Altrimenti cos'è, veramente, l'eccellenza?

Verona, 24 luglio 2025

**I Coordinatori Territoriali Unicredit
Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Unisin Region Nord Est**