By: Hamed Saber – CC BY 2.0

Il 15 e 16 luglio u.s. si è tenuto il confronto con l'azienda in merito alla Formazione, la Sicurezza e i Provvedimenti Disciplinari, con la partecipazione, da parte aziendale, di alcuni dei responsabili apicali dei temi in discussione.

**Formazione:**

i numeri, che ci sono stati illustrati da Tiziana Bernardi, Responsabile di Lifelong Learning Center e Franco Bellini, Responsabile di LLC Management, mostrano a consuntivo 2014 l'erogazione di quasi due milioni di ore di formazione (di cui 760.000 in aula) e oltre seicento mila presenze (70.000 in aula) con una media di 43 ore per dipendente.
Consideriamo significativamente positivo, se verrà concretamente realizzato, il nuovo approccio che mette al centro la persona, e non cosa deve essere appreso, la competenza e non la nozione, l'efficacia della formazione e non la sterile sommatoria di ore di formazione erogate a tutti i costi, purché siano fatte.
Ciascuno deve avere un proprio percorso anche, ma non solo, in relazione ai propri bisogni formativi, rilevati con il supporto di My Skill.
Tuttavia, questo panorama, che farebbe di UniCredit il punto di riferimento del settore in termini di formazione erogata, ha dei punti critici che abbiamo sottoposto all'azienda:

- pur riconoscendo che il "sistema formazione" è migliorato in termini di approccio, non possiamo mancare di rilevare come sia stata carente la fase di condivisione con i colleghi, oltre che con le OO.SS., in particolare su My Skill;
- pur riconoscendo l'elevato numero di ore di formazione fruite, non vi è stato un incremento sensibile rispetto agli anni precedenti; questo in una situazione (Open) che avrebbe certamente meritato un investimento maggiore, soprattutto sulla formazione propedeutica all'inserimento in un nuovo ruolo;
- considerando che i finanziamenti del Fondo Banche e Assicurazioni (FBA) non sono più utilizzabili per la formazione obbligatoria, ci chiediamo se l'azienda sia in grado di mantenere i livelli di spesa oggi raggiunti;
- infine, ma è il punto più importante per il Sindacato, la formazione deve essere "di livello" al di là del modo in cui è erogata. Deve essere garantito un numero di ore di formazione erogata, e fruita con dignità, uguale per tutti i/le dipendenti. Il problema è ancora la formazione on line che lavoratrici e lavoratori della Rete in apparenza utilizzano (solo il 4% ad oggi non l'ha completata) ma sulla cui efficacia ci permettiamo di non concordare. Una formazione fatta come "riempitivo" obbligatorio, in modi e tempi davvero non efficaci, in seguito a pressioni, in fretta e qualche volta con modalità che non esitiamo a definire fantasiose. Le postazioni ad hoc, che pure dovrebbero esistere, sono abbandonate, eliminate, utilizzate per altri fini. Chi dovrebbe preoccuparsi della formazione dei propri dipendenti, HRBP e Line Manager, è a sua volta distratto da pressioni che vanno in senso differente dalla buona fruizione della formazione da parte del personale. Abbiamo sottolineato che solo una "programmazione" della formazione on line, in analogia con quanto normalmente si fa con quella erogata in aula, offrirebbe sufficienti garanzie di una fruizione corretta ai fini dell'apprendimento.

Per tutte le ragioni sopra esposte noi, come Sindacato, ci siamo dichiarati ancora una volta disponibili a discutere e a concordare con l'Azienda le linee guida per la erogazione della formazione, che rendano possibile per colleghe e colleghi beneficiarne in modo efficace e dignitoso.

**Sicurezza:**

Presenti i colleghi Luigi Altavilla e Paolo Pianigiani, rispettivamente Responsabile Security Italy e Responsabile Physical Security Network, si è svolto il giorno 16 luglio l'incontro sulla Sicurezza. Da parte dei colleghi vi è stata l'illustrazione di alcune rilevanti novità.

Con l'insourcing della funzione security da Ubis a UniCredit SpA nell'aprile 2014, si è aperta una fase di riorganizzazione tuttora in realizzazione. Gli investimenti sono sensibilmente aumentati per aggiornare tutti i sistemi e aumentare la sicurezza dei siti e combattere le frodi.
L'azienda afferma di aver "affrontato in modo radicale le aree di miglioramento", anche in un contesto cambiato rispetto al rischio per effetto dell'avanzare della crisi economica.
Le rapine sono in diminuzione (-31% nel 2014 sul 2013, in tutto 121 di cui 67 sventate) mentre sono in aumento gli attacchi agli ATM.
L'azienda si sta attrezzando per fronteggiare questo fenomeno, non tanto per ragioni economiche quanto per garantire la sicurezza delle persone, dipendenti e non dipendenti, con differenti iniziative, tra le quali:

- le gabbie di difesa degli ATM esterni che impediscono l'efficacia dell'attacco. Ne sono state installate circa 60, ma il piano ne prevede in tutto 1000 in opera entro la fine del 2016;
- la revisione completa, che a breve sarà emanata, della circolare C0240, anche sulla base dei numerosi suggerimenti pervenuti dalla Rete;
- i nuovi modelli di ATM, per ora istallati come pilota in tre agenzie (Milano, Verona e San Giovanni in Persiceto), che comportano, grazie al riciclo delle banconote versate che vengono rese disponibili per il prelievo, una minore necessità di aprire il bancomat per carico e scarico.

La riorganizzazione della funzione security passa anche attraverso un piano formativo realizzato per il 2014 per quanto riguarda l'attività di cassa (erogata a 196 cassieri) e la gestione degli eventi criminosi (165 colleghi e colleghe). Nel primo semestre 2015 la formazione ha raggiunto altri 200 colleghi e colleghe.
In qualità di OO.SS. abbiamo espresso le seguenti perplessità, in particolare sulla sicurezza in relazione a Open:

- I nuovi lay-out di agenzia hanno provocato un arretramento nel grado di sicurezza e di riservatezza nelle agenzie: malgrado Lavoratrici e Lavoratori, per mezzo del Sindacato, sin dall'inizio avessero fatto presente le innumerevoli manchevolezze, solo dopo mesi e con un significativo spreco di risorse alcune agenzie sono state ristrutturate nuovamente.
- Carico e scarico degli ATM in presenza di clientela: attendiamo la revisione della circolare C0240 che, secondo quanto ci è stato anticipato, dovrebbe dare delle direttive nuove e speriamo risolutive.
- Fenomeno delle rapine in Campania: anche guardando ai dati aziendali, la cui veridicità non mettiamo in dubbio, si nota che in quella area geografica il dato è in controtendenza. Le rapine non sono in aumento, ma il danno, inteso come denaro sottratto, è molto più alto nel 2014 rispetto all'anno precedente.
- Gestione "disordinata" del carico e scarico del bancomat in pausa pranzo: esiste la norma che lo vieta, tuttavia la realtà è assai diversa e oramai i cassieri non esercitano più, in moltissimi casi, il loro diritto a pranzare e restano in filiale, assumendo rischi a fronte dell'obbligo di chiusura della struttura. L'azienda ponga in essere tutte le misure necessarie, organizzative e di processo, perché siano rispettate le normative interne e gli obblighi di legge che vietano la permanenza di personale all'interno delle agenzie durante l'intervallo.
- Aumento generalizzato dello stress di lavoratrici e lavoratori che andrebbe monitorato.

Su tutti i punti l'azienda ha dato risposte che, allo stato, consideriamo interlocutorie.
Sul carico e scarico degli ATM attenderemo l'uscita della "nuova" circolare C0240 e i risultati dei pilota sulle macchine che utilizzano le banconote versate come provvista per i prelievi, onde capire se veramente ciò impatti in modo positivo, riducendo la necessità di caricare e scaricare il bancomat ogni giorno.
Quanto al fenomeno rapine in Campania, l'azienda ha ribadito che non c'è stato alcun incremento del fenomeno, quanto invece un aumento della refurtiva; sulla zona l'attenzione è massima e sono previsti più investimenti in termini di sicurezza.

**Lettere di contestazione e provvedimenti disciplinari**

Alla presenza del Responsabile di Internal Controls Italy, Ottaviano Palumbo, si è svolto un confronto su un tema che sta molto a cuore, per non dire preoccupa, tutti i colleghi e colleghe.
Il modello dei controlli interni in UniCredit Spa si applica a livello territoriale e a livello centrale. Il primo livello (Internal Control Territory ) di norma svolge una funzione di sostegno e consulenza della Rete per quanto riguarda la normativa Antiriciclaggio, Mifid, Crediti.
Inoltre ICT prende in carico gli alert che le procedure generano in automatico: Perlopiù si tratta di problemi che si risolvono con meri interventi di tipo amministrativo.
In alcuni casi, la minoranza secondo Internal Controls, gli accertamenti portano alla contestazione che può sfociare in un provvedimento disciplinare.

L'azienda, su questo argomento, afferma che sia le contestazioni sia i provvedimenti disciplinari sono in diminuzione, grazie anche al sistema di controlli imposto dai regulators: non ci sono stati forniti, pur avendoli richiesti, i dati in termini assoluti del fenomeno.
E' sul processo che porta alla contestazione che come Sindacato ci siamo soffermati in modo particolare: Internal Controls svolge proprie "indagini" per approfondire i fatti prima che la funzione HR emetta la lettera di contestazione a norma dell'art. 7 della L. 300/70, meglio conosciuta come "Statuto dei Lavoratori".
Tali indagini di norma si svolgono anche attraverso colloqui con il dipendente, il cui contenuto spesso abbiamo ritrovato nel testo della lettera di contestazione: il/la collega, non essendo consapevole che quanto sta dichiarando potrà essere poi utilizzato dall'azienda per confezionare la contestazione disciplinare, risponde alle domande dei Controlli Interni, senza porsi in quel momento problemi di tutela, tutela che solo il Sindacato può fornire.
Abbiamo domandato all'Azienda se i colleghi e le colleghe, chiamati a colloquio, siano consapevoli che quanto dichiarato potrà essere utilizzato per la contestazione disciplinare: l'azienda non ha potuto fornire alcuna certezza al riguardo.
**La nostra richiesta che i dipendenti, convocati da Internal Controls per gli approfondimenti correlati a vicende che potrebbero sfociare in una contestazione disciplinare, ne siano chiaramente e preventivamente informati, non è stata accolta dall'azienda. In conseguenza di ciò vogliamo qui ricordare a colleghe e colleghi che, in tali situazioni, certamente delicate e stressanti, è fondamentale che prendano l'iniziativa di domandare se tale colloquio potrebbe sfociare in una lettera di contestazione e alla risposta positiva, richiedere l'assistenza del proprio Sindacato, secondo le previsioni dell'art 7 dello Statuto dei Lavoratori.**

Milano 21 luglio 2015
Le Segreterie di Coordinamento UniCredit SpA

Unicredit: Formazione -Sicurezza – Provvedimenti disciplinari