



Federazione Autonomi Lavoratori del Credito e del Risparmio Italiani – Associazione Sindacale Dipendenti e Pensionati Gruppo UBI Banca  
87100 Cosenza – Via R. Misasi (ex Via Roma), 28/D – Tel. 0984.791741 335.6197131 335.6197174 – Fax 0984.791961 - [falcri@falcriubi.it](mailto:falcri@falcriubi.it)  
70122 Bari – Via Putignani, 141 – Tel. 080.5219681 - Fax 080.5219681 - [falcri-puglia@libero.it](mailto:falcri-puglia@libero.it)  
20121 Milano - Via Moscova, 33 (BPCI SpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 02.62755987 – Fax 02.62755946 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
20121 Milano – Via Monte di Pietà, 7 (BRE SpA) c/o sala sindacale FALCRI - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
24122 Bergamo – Via Don Luigi Palazzolo, 71 (UBI Sistemi e Servizi ScpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 035.392854 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
25124 Brescia – Via Cefalonia, 62 (UBI Sistemi e Servizi ScpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 030.2473574 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
21100 Varese – Piazza Battistero, 2 (BPCI SpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 0332.243393 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
21100 Varese – Via Vittorio Veneto, 2 (BPB SpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 0332.829274 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
Web: [www.falcriubi.it](http://www.falcriubi.it)

## **LA FALCRI PER IL CAMBIAMENTO:**

### ***FOCUS SU***

## ***CLIMA INTERNO NEL GRUPPO UBI***

*Il presente documento analizza più dettagliatamente la problematica relativa al clima interno alle Aziende del Gruppo UBI, da tempo notevolmente deteriorato, e propone alcuni interventi finalizzati al recupero di adeguate condizioni di lavoro per tutti i Colleghi.*

*Ha, quindi, l'obiettivo di focalizzare meglio aspetti specifici relativi ad alcune delle aree d'intervento proposte dalla FALCRI a UBI nell'incontro del 29 settembre scorso e contenute nel documento complessivo consegnato alla Capogruppo nel corso dello stesso incontro.*



## FOCUS SULLA SITUAZIONE ATTUALE

**I tre macro ambiti che evidenziano forti criticità e che, quindi, determinano un pesante deterioramento del clima operativo, ad avviso della FALCRI, possono essere riassunti in:**

- ✓ **costanti e quotidiane azioni volte ad esercitare forti pressioni commerciali sui Colleghi;**
- ✓ **gestione delle Risorse Umane, spesso fondata su interventi di tipo coercitivo, che appare ai Colleghi non chiara e non in grado di valorizzare e garantire, al meglio, il patrimonio umano a disposizione delle varie Aziende del Gruppo;**
- ✓ **consistente sottodimensionamento degli organici nella Rete commerciale e nelle diverse Banche del Gruppo.**

**Nel complesso le problematiche su esposte - che sono causa del pesantemente abbassamento del livello qualitativo delle condizioni di lavoro per tutte le Lavoratrici ed i Lavoratori di UBI - sono rappresentate, più specificatamente, dalle seguenti anomalie organizzative e gestionali:**

- continui trasferimenti di personale, sia in ambito territoriale che funzionale, il più delle volte imposti agli interessati senza possibilità di confronto e condivisione;
- utilizzo dei Colleghi di filiale come “massa manovra improvvisata” addirittura anche per più sostituzioni nella stessa giornata;
- svilimento della figura del Responsabile di filiale, spesso anche costretto a mansioni prettamente operative per colmare i deficit di organico;
- la composizione di portafogli commerciali con un numero elevatissimo di clienti;
- creazione – di fatto – di figure professionali “ibride” (operativi/commerciali), “ovviamente” inquadrate ai livelli minimi;
- ricorso al lavoro straordinario, nella più parte dei casi in modo “sommerso”;
- oggettiva impossibilità dei Lavoratori di fruire regolarmente delle ferie.
- imposizione di budget impossibili e non condivisi, spesso variati in corsa;
- imposizione ai gestori di redigere riepiloghi giornalieri e settimanali sull’attività svolta, al fine - anche - di attuare indebite azioni di costante controllo;



- redazione e pubblicizzazione di classifiche riguardante la produzione fra filiali ed addirittura fra gestori;
- 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;
- adozione di un sistema di valutazione della prestazione annuale che risulta legato soprattutto al conseguimento dei risultati commerciali di tipo quantitativo e che spesso si dimostrano irraggiungibili perché correlati a fattori indipendenti dalla volontà dei gestori quali, per esempio, l'andamento dei tassi di mercato;
- minacce, più o meno velate, di trasferimento o di altro tipo di "punizione" in caso di non raggiungimento del budget;
- rapporto tra la Gestione delle Risorse ed il Lavoratore che spesso diventa esclusivamente un momento di disagio ed apprensione per i Colleghi, in cui si impartiscono solo ordini da eseguire e difficilmente proteso alla risoluzione dei problemi esposti dai Lavoratori;
- assoluta mancanza di trasparenza nell'assegnazione di promozioni in quanto non si conoscono i criteri con cui i destinatari dei riconoscimenti sono individuati;
- percorsi di carriera e sviluppo professionale che vengono realizzati in assenza di un quadro ben definito di criteri oggettivi e verificabili.

### **Tutto ciò è causa, nelle Risorse Umane, dei seguenti effetti:**

- forte e continuo stress lavorativo con conseguente possibile pericolo per la stessa salute del Lavoratore;
- una complessiva e generale demotivazione conseguente all'assenza di percorsi di carriera e professionali chiari e trasparenti e, quindi, realmente perseguibili;
- difficoltà (a volte anche impossibilità) da parte del Lavoratore di acquisire consapevolezza sulla possibilità di poter raggiungere i budget (comunque mai condivisi);
- rischio concreto di disallineare l'offerta commerciale rispetto alle reali esigenze dei clienti/territori serviti;
- possibilità reale di favorire tra i Colleghi logiche individuali e non di squadra; .
- aumento, sempre maggiore, di richieste da parte dei gestori di passaggio al comparto operativo, con conseguente possibile indebolimento delle strutture commerciali di Rete;



**Federazione Autonomi Lavoratori del Credito e del Risparmio Italiani – Associazione Sindacale Dipendenti e Pensionati Gruppo UBI Banca**  
87100 Cosenza – Via R. Misasi (ex Via Roma), 28/D – Tel. 0984.791741 335.6197131 335.6197174 – Fax 0984.791961 - [falcri@falcriubi.it](mailto:falcri@falcriubi.it)  
70122 Bari – Via Putignani, 141 – Tel. 080.5219681 - Fax 080.5219681 – [falcri-puglia@libero.it](mailto:falcri-puglia@libero.it)  
20121 Milano - Via Moscova, 33 (BPCI SpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 02.62755987 – Fax 02.62755946 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
20121 Milano – Via Monte di Pietà, 7 (BRE SpA) c/o sala sindacale FALCRI - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
24122 Bergamo – Via Don Luigi Palazzolo, 71 (UBI Sistemi e Servizi ScpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 035.392854 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
25124 Brescia – Via Cefalonia, 62 (UBI Sistemi e Servizi ScpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 030.2473574 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
21100 Varese – Piazza Battistero, 2 (BPCI SpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 0332.243393 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
21100 Varese – Via Vittorio Veneto, 2 (BPB SpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 0332.829274 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
Web: [www.falcriubi.it](http://www.falcriubi.it)

- irrigidimento del rapporto lavorativo ed interpersonale tra i gestori e i supporti commerciali di Area che sempre più spesso non assolvono alla loro funzione di sostegno alla Rete ma mirano esclusivamente a premere impropriamente sulle vendite;
- possibile abbassamento del livello delle conoscenze e delle competenze dei Colleghi, sui quali vengono esercitate improprie e costanti pressioni al collocamento e alla vendita dei prodotti.



## QUADRO DI TUTELE SINDACALI SU POLITICHE COMMERCIALI

**Punto di partenza per la costruzione di un più moderno ed efficiente sistema di regole è certamente il Protocollo d’Intesa di Gruppo ex BPU del 6 agosto 2004 che prevede, tra l’altro:**

- *che la leva prioritaria sia fatta sui valori di collaborazione e di squadra, nonché coinvolgimento e motivazione al raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi previsti;*
- *che il ruolo di programmazione e di metodologia organizzativa venga riservato alla indicazione di obiettivi qualitativi e quantitativi, con equilibrata funzione di completamento dei traguardi di squadra;*
- *che venga espressamente esclusa ogni forma di pressione alla vendita, (anche tramite strumenti informatici o che comunque si traduca in controlli oppressivi), non coerente con i principi sopra enunciati e tendente ad esasperare la prestazione lavorativa;*
- *che le Banche si impegnano a non assumere i risultati numerici delle prestazioni come autonomo e/o prevalente elemento nella valutazione professionale ai sensi dell’art. 56 del CCNL;*
- *che gli obiettivi andranno indicati secondo criteri di possibilità e raggiungibilità, quali espressioni di coerenza con l’organizzazione dei processi lavorativi e delle metodologie di lavoro in cui e’ immesso il Lavoratore;*
- *che le Banche assumono l’espresso impegno a predisporre i mezzi e le condizioni di praticabilità dei processi e raggiungibilità degli obiettivi specificati, provvedendo alla formazione e assicurando al Lavoratore non solo indicazioni congrue e proporzionate in ordine ai risultati conseguibili ma anche le strumentazioni materiali ed immateriali per raggiungerli;*
- *che le Banche si impegnano a non pubblicare graduatorie nominative comparative in ordine alla vendita dei prodotti.*



## NUOVI INTERVENTI RICHIESTI

**La FALCRI, al fine di ripristinare un clima interno sereno e collaborativo, ritiene urgente attuare i seguenti, ulteriori, interventi e correttivi:**

- ❖ *rafforzamento ed effettiva esigibilità delle tutele e previsioni già inserite nel protocollo ex BPU del 6 agosto 2004 finalizzato, anche, ad una maggiore verifica e prevenzione dei fenomeni di improprie pressioni commerciali;*
- ❖ *indirizzare la gestione delle Risorse Umane verso modelli relazionali che tengano maggiormente conto del confronto e della condivisione;*
- ❖ *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;*
- ❖ *l'individuazione di percorsi di carriera e professionali agganciati a criteri oggettivi, trasparenti, tangibili e misurabili;*
- ❖ *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*
- ❖ *confronto preventivo con le Organizzazioni Sindacali per la definizione dei contenuti del Codice Etico di Comportamento di Gruppo di prossima emanazione da parte di UBI che dovrà - comunque - essere frutto di condivisione con le OO. SS. di Gruppo;*
- ❖ *istituzione di una commissione paritetica a livello di Gruppo - con verifiche anche in ambito aziendale - al fine di monitorare il fenomeno delle improprie pressioni commerciali ed in grado anche di intervenire con adeguati correttivi al fine di correggere ogni anomalia che dovesse essere individuata "in corso d'opera";*
- ❖ *predisposizione di un significativo piano di comunicazione aziendale che chiarisca in modo inequivocabile i principi di Responsabilità Sociale d'Impresa cui si deve uniformare l'azione commerciale dell'intera catena produttiva di UBI;*
- ❖ *rafforzamento delle procedure contrattuali relative ai sistemi incentivanti in una logica di effettiva condivisione con le OO. SS..*



Federazione Autonomi Lavoratori del Credito e del Risparmio Italiani – Associazione Sindacale Dipendenti e Pensionati Gruppo UBI Banca  
87100 Cosenza – Via R. Misasi (ex Via Roma), 28/D – Tel. 0984.791741 335.6197131 335.6197174 – Fax 0984.791961 - [falcri@falcriubi.it](mailto:falcri@falcriubi.it)  
70122 Bari – Via Putignani, 141 – Tel. 080.5219681 - Fax 080.5219681 – [falcri-puglia@libero.it](mailto:falcri-puglia@libero.it)  
20121 Milano - Via Moscova, 33 (BPCI SpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 02.62755987 – Fax 02.62755946 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
20121 Milano – Via Monte di Pietà, 7 (BRE SpA) c/o sala sindacale FALCRI - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
24122 Bergamo – Via Don Luigi Palazzolo, 71 (UBI Sistemi e Servizi ScpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 035.392854 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
25124 Brescia – Via Cefalonia, 62 (UBI Sistemi e Servizi ScpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 030.2473574 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
21100 Varese – Piazza Battistero, 2 (BPCI SpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 0332.243393 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
21100 Varese – Via Vittorio Veneto, 2 (BPB SpA) c/o sala sindacale FALCRI – Tel. 0332.829274 - [falcri.nord@falcriubi.it](mailto:falcri.nord@falcriubi.it)  
Web: [www.falcriubi.it](http://www.falcriubi.it)

## CONCLUSIONI

***La FALCRI, in conclusione, considera urgente ed improcrastinabile il recupero - in tutto il Gruppo UBI - di clima interno sereno e fondato sulla corretta e fattiva collaborazione tra Lavoratori e Management in un quadro di regole chiare e condivise.***

***Ritiene, infatti, le attuali condizioni di lavoro, pesantemente deteriorate anche dal fenomeno delle improprie pressioni alla vendita, assolutamente inconciliabili con i principi etici dello sviluppo sostenibile e compatibile e del tutto controproducenti anche rispetto al perseguimento degli stessi obiettivi aziendali attesi oltre che lesivi della dignità personale e professionale delle Lavoratrici e dei Lavoratori.***

***Pertanto, chiede che dal confronto sindacale in atto scaturiscano percorsi condivisi, attraverso la sottoscrizione di uno specifico Protocollo di Intesa, capaci di attivare soluzioni virtuose e definitive rispetto al grave problema di cui trattasi, fortemente sentito dai Colleghi in tutto il Gruppo UBI Banca.***