



## ***BUONGIORNO PEGNO***

Abbiamo appreso con interesse la costituzione - nei mesi scorsi - della nuova “AREA PEGNO”, interpretandola come un segnale di attenzione nei confronti di un settore: appunto il Credito su Pegno, da tempo trascurato e relegato ad un ruolo marginale pur rappresentando per la banca una forma di sicura ed elevata redditività.

L'intervento riorganizzativo d'altronde s'impondeva, essendo manifesta la necessità di adoperarsi efficacemente e con provvedimenti strutturali di tipo informatico/organizzativo per semplificare l'operatività di sportello. A questa *attenzione aziendale* verso il settore ha fatto da contraltare la massiccia effettiva riduzione del Personale operativo, la qualcosa denota, ancora una volta e qualora ce ne fosse ulteriormente bisogno di mostrarlo, come l'interesse della banca non sia per nulla in favore del Cliente ma tenda solo all'ottenimento di un maggior profitto ottenuto principalmente con l'abbattimento strutturato dei costi del Personale. Infatti tutti abbiamo avuto modo di rilevare come i Colleghi esodati e pensionati non siano stati, a tutt'oggi, rimpiazzati. In controtendenza - e la cosa ci lascia oltremodo perplessi - è la nomina su una delle principali piazze di cosiddetti “specialisti” del pegno. Vorremmo conoscere a fronte di quale profilo professionale costoro siano stati scelti per occupare poltrone di rilievo nell'area del pegno quando - pare - che, invece, non abbiano pregressa esperienza in materia.

Ci chiediamo, allora, se l'azienda - che ha dimostrato di tenere in poca considerazione le esigenze di un'intera struttura che necessita di operatori qualificati e non di “specialisti” *inesperti* - provveda, nelle scelte di tali *esperti del ramo*, almeno ad accertare l'esistenza di requisiti minimi.

Inoltre, la disomogeneità operativa di servizio tra Unicredit, Banca di Roma e Banco di Sicilia impedisce di dare al Cliente la possibilità di potere operare presso qualsiasi sportello Unicredit sul territorio nazionale. Anche solo consentendo tale possibilità per le operazioni di rinnovo delle polizze si ridurrebbe di molto il disagio di quella Clientela.

E non basta: non possiamo non rilevare come l'incremento del ricorso allo strumento Pegno - in un momento di diffusa e generale difficoltà da parte delle famiglie nel fare fronte alle spese correnti - si contrapponga alla riduzione degli Operatori di sportello. La prima diretta conseguenza è che anche il Cliente titolare di c/c ordinario, qualora rivolga il suo interesse ad operazioni di pegno, sia costretto a lunghe ed estenuanti attese in ordinata fila.

Altra area sulla quale ancora i Lavoratori, principalmente, ma anche le Organizzazioni sindacali sono in attesa di una normativa chiara e, soprattutto, coerente con la realtà operativa da normare è quella riguardante la necessità di interpretare ed armonizzare la nuova **normativa antiriciclaggio** (D. Lgs. 231/2007) con un'operatività basata essenzialmente sulla negoziazione della Polizza di Pegno: un titolo al portatore per definizione anonimo ed, in più, di difficile tracciabilità. Ciò presuppone e richiede un maggiore impegno specifico nella formazione del Personale al fine di pervenire ad un risultato compreso e condiviso. Ci chiediamo come e quando l'azienda lo metterà in atto stanti le già rappresentate difficoltà dei Colleghi ad occuparsi dell'ordinaria gestione dello sportello.

Questi disservizi strutturali, portano i Colleghi di front-office ad operare in una quotidiana situazione di emergenza e disagio all'interno e verso la Clientela ed a non potere fare fronte - principalmente nei periodi di elevata criticità quali ferie, malattie, picchi di flusso della clientela - alle esigenze di buon funzionamento dell'intero comparto se non aggravando il proprio già notevole stress. Non è quindi inutile o superfluo ricordare, a chi spetta di farlo osservare, il rispetto delle previsioni di cui all'art. 8 del D.L. 78/2010 riguardante l'obbligo di **valutazione del rischio stress correlato al lavoro**.

Né possiamo dimenticare il problema degli **"inquadramenti"** nell'ambito del Pegno, argomento che è, ormai, indispensabile discutere. Sul fatto il Sindacato ha - fin troppe volte - interessato l'azienda ma questa non ha mai aperto un serio tavolo di discussione né, tanto meno, ha dato un riscontro oggettivo ed accettabile alle istanze dei molti Colleghi.

Se si vuole rafforzare il servizio di vendita e permettere lo sviluppo delle notevoli potenzialità dei Colleghi (un esempio per tutti: gli stimatori) l'unica strada proponibile è un'accurata revisione del servizio stesso ascoltando - prioritariamente - i Colleghi del settore e le OO. SS. che ne rappresentano le necessità e le esigenze.

Per ambire ad essere la banca di riferimento per il business del Credito su Pegno su tutto il territorio nazionale è necessario il coraggio delle scelte (sia in investimenti che in motivazione del Personale) e la condivisione degli obiettivi con la totalità dei Colleghi del settore.

Roma li, 9 giugno 2011

**Le Segreterie di Coordinamento di Unicredit spa**