



Spett.li
Delegazioni Sindacali di Gruppo
del Gruppo BPER Banca S.p.A.
FABI
FIRST - CISL
FISAC - CGIL
UILCA - UIL
UNITÀ SINDACALE FALCRI SILCEA SINFUB
(via mail)

Progetto Gemini: riconfigurazioni organizzative in BPER Banca
Comunicazione ai sensi delle applicabili disposizioni di CCNL di categoria

In seguito al trasferimento dei rami di aziende del Gruppo Intesa Sanpaolo a BPER Banca, quest'ultima, come già anticipato nel corso degli incontri sindacali relativi alla procedura sul trasferimento dei rami d'azienda da UBI/UBIS/ISP a BPER, procederà ad una riconfigurazione organizzativa finalizzata a gestire il funzionamento post acquisizione dei rami di aziende, utilizzando tutte le leve e gli strumenti necessari interni ed esterni – alcuni temporanei altri più stabili – per garantire il buon esito dell'operazione e per mitigare disagi e criticità.

La complessità dell'operazione determinerà numerosi interventi aziendali, alcuni dei quali sono già stati definiti, altri sono oggetto di studio e di analisi per essere poi successivamente implementati.

L'Azienda tempo per tempo comunicherà lo sviluppo e le evoluzioni delle predette azioni alle Organizzazioni Sindacali, che saranno costantemente coinvolte ed informate anche relativamente ad ulteriori attività e/o processi che verranno eventualmente realizzati per affrontare, con massima tempestività ed efficacia la complessiva operazione di trasferimento rami.

Di seguito gli interventi già oggetto di confronto sindacale nell'ambito della procedura di trasferimento rami di aziende conclusa il 30 dicembre 2020:

1) Riorganizzazione del Semicentro

Con l'obiettivo di adeguare il Modello di Semicentro alla nuova distribuzione territoriale risultante dall'operazione di trasferimento di rami di aziende, si procederà, alla data del trasferimento dei rami d'azienda UBI/UBIS, alla revisione del relativo assetto organizzativo.

La revisione del Modello di Semicentro prevede:

- la costituzione di 4 nuove Direzioni Regionali: 3 nella Regione Lombardia con sede a Bergamo, Brescia, Varese e 1 nella Regione Marche con sede ad Ancona;

- il ribilanciamento complessivo delle filiali tra le Direzioni Regionali: delle 56 filiali che compongono l'attuale DR Lombardia 27 filiali popoleranno le nuove Direzioni Regionali dei territori di Bergamo, Brescia, Varese, delle 82 filiali che compongono l'attuale DR 13 filiali popoleranno la nuova Direzione Regionale Marche;
- la ridenominazione di alcune Direzioni Regionali esistenti: da DR Lombardia e DR Milano, da DR Romagna Marche a DR Romagna;
- la creazione di nuovi Centri Imprese e Centri Private per il presidio della clientela dei territori acquisiti le cui composizioni e dislocazioni saranno progressivamente definite.

2) **Evoluzione assetto organizzativo Strutture Centrali**

Si darà corso inoltre, contestualmente alla data di trasferimento, ad una parziale revisione dell'Organigramma aziendale al fine di adeguare la struttura organizzativa delle Funzioni di Strutture Centrali più impattate dalla maggiore complessità operativa e dall'incremento dei volumi delle attività. Di seguito i principali interventi:

▪ **Ambito CBO (Chief Business Officer) - Direzione Wealth & Investment Management**

In ambito Private Banking vengono creati 5 nuovi uffici a riporto del Servizio Private: Private Bergamo, Private Brescia, Private Varese, Private Milano, Private Marche. Vengono scorporati gli Uffici Private Lombardia e Triveneto, Ferrara e Tosco-Emiliana, Lazio e Campania, Mezzogiorno in 7 diversi uffici Private: Triveneto, Lazio, Campania, Toscana, Puglia e Basilicata, Calabria e Sicilia, Emilia Est; viene inoltre rinominato un ufficio in Private Abruzzo e Molise.

Verrà inoltre creata una nuova unità organizzativa in Optima Sim S.p.A. per la consulenza evoluta; la struttura sarà dedicata all'erogazione del servizio consulenza a pagamento ad oggi non erogato da Bper Banca.

▪ **Ambito CBO (Chief Business Officer) - Direzione Everyday Bank**

Ai fini della sostenibilità organizzativa dell'operazione verrà attivata una nuova struttura di Contact Center su Chieti.

▪ **Ambito COO (Chief Operating Officer) - Direzione Operations**

E' prevista la costituzione di 5 nuovi Team Estero, ex TBU (Transaction Banking Units) di Ubi Banca, all'interno dell'Ufficio Crediti di Firma che riporta al Servizio Finance. Sono distribuiti sul territorio nelle seguenti piazze: Bergamo, Busto Arsizio, Varese, Brescia e Jesi e svolgeranno, per le filiali di competenza, le attività amministrative riconducibili a quelle già ad oggi erogate dall'Operations.

▪ **Ambito COO (Chief Operating Officer) - Direzione ICT Systems**

E' definita la costituzione del Servizio Enterprise Services Design cui saranno ricondotte 3 unità organizzative già esistenti: Ufficio Test Management, Ufficio Enterprise Applications & Design, Ufficio Sicurezza Operativa ICT.

▪ **Ambito CLO (Chief Lending Officer)**

In coerenza con il Modello Organizzativo attuale è prevista all'interno della Direzione Crediti, oltre alla costituzione del nuovo Servizio Concessione del Credito Nord-Est e la ridenominazione dei due Servizi esistenti (Servizio Concessione del Credito Nord - Ovest e Servizio Concessione del Credito Centro - Sud), la creazione di 4 nuovi uffici corrispondenti alle 4 nuove Direzioni Regionali: Ufficio Analisi e Concessione Creditizia Varese, Ufficio Analisi e Concessione Creditizia Brescia, Ufficio Analisi e Concessione Creditizia Bergamo, Ufficio Analisi e Concessione Creditizia Marche.

Per il Servizio Credito Anomalo Corporate è prevista la costituzione di un nuovo Ufficio denominato Credito Anomalo Corporate Nord-Ovest e la ridenominazione dell'attuale Ufficio Credito Anomalo Corporate Nord in Credito Anomalo Corporate Nord-Est.

Per il Servizio Credito Anomalo Retail è prevista la costituzione del nuovo Ufficio Credito Anomalo Centro-Nord.

Per il Servizio Gestione Proattiva si propone la costituzione di un nuovo Ufficio denominato Proattiva Centro-Nord.

▪ **Ambito CHRO (Chief Human Resources Officer) - Direzione Risorse Umane**

E' prevista la creazione di una nuova Unità Organizzativa - Gestione DR Centro Nord - dedicata alle aree Toscana, Umbria e Marche all'interno del Servizio Gestione e Sviluppo Risorse Umane.

▪ **Ambito CAE (Chief Audit Executive) - Servizio Audit Reti e Canali (intervento anticipato al 04/01/21 e già comunicato)**

E' prevista:

- la ridefinizione delle aree di competenze delle Unità Organizzative Audit Rete Nord (Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto, Trentino, Friuli) ed Audit Rete Centro (Emilia Romagna, Marche, Umbria, Toscana, Lazio) in considerazione della distribuzione territoriale delle filiali incluse nel Ramo d'Azienda acquisito;

- la ridenominazione dell'attuale Ufficio Audit Rete Sud e Polo Sardo in Ufficio Audit Rete Sud con presidio su Abruzzo, Molise, Puglia, Campania, Basilicata, Calabria, Sicilia;

- la creazione dell'Ufficio Audit Rete Polo Sardo con focalizzazione sulle filiali di pertinenza del Banco di Sardegna.

▪ **Ambito Dirigente Preposto**

Per l'Ufficio cui compete, a livello di Gruppo, il governo e la gestione dell'informativa finanziaria è previsto l'upgrade a Servizio, con costituzione di 3 nuovi uffici a riporto.

La modifica alla struttura organizzativa consentirà la revisione e riattribuzione delle responsabilità per ambiti di competenze, con conseguente separazione e specializzazione per attività presidiate, coerentemente alla complessità crescente nel Gruppo Bper e alle *best practice* di mercato.

▪ **Ambito CAMLO (Chief AML Officer)**

L'ingresso delle Filiali UBI-ISP determinerà un significativo incremento di volumi delle attività svolte in ambito antiriciclaggio, in particolare per attività di analisi e controlli a distanza e di istruttoria sospetta.

Il significativo incremento dei volumi rende necessaria una riorganizzazione e redistribuzione di attività e compiti, anche per consentire ai responsabili un'efficace coordinamento e supervisione delle attività svolte.

È prevista pertanto la costituzione del nuovo Servizio Presidio Antiriciclaggio, cui riporteranno 3 Uffici, tra cui il nuovo Ufficio Supporto Adeguata Verifica. È prevista inoltre la costituzione di un nuovo Ufficio in staff al CAMLO dedicato ad attività di controllo e conservazione di dati/flussi.

3) Modello di Assistenza

L'operazione tecnica di migrazione, per la quale si rende necessaria la presenza delle risorse che verranno coinvolte è pianificata nei weekend del 20 - 21 febbraio 2021 per le filiali e le strutture riferibili a UBI e ed entro giugno 2021 per le filiali riferibili a ISP.

Come già illustrato nel corso della procedura conclusasi il 30 dicembre 2020, il buon esito dell'operazione di acquisto e allineamento informatico necessita di diverse attività preparatorie oltre che di supporto a distanza e in loco. Le attività di allineamento informatico, per le quali è previsto il coinvolgimento di circa 1.000 risorse, possono prevedere la partecipazione di risorse anche attraverso distacchi multipli infragruppo.

L'Azienda prevede di sostenere la rete filiali anche attraverso l'inserimento di nuove risorse attraverso il ricorso al lavoro somministrato.

Le prime attività formative a distanza sono già state avviate a partire dal mese di dicembre 2020; per guidare le risorse provenienti da UBI è prevista l'erogazione di formazione, durante le settimane antecedenti l'integrazione, anche attraverso circa 1.000 c.d. *coach a distanza* per guidare le persone lungo tutto il percorso di formazione digitale, indirizzandole nell'apprendimento del loro modello di servizio.

La messa a terra delle varie attività preparatorie nonché di affiancamento, in loco o a distanza oltre alle attività di *coaching a distanza*, verranno tempo per tempo comunicate.

Di seguito ulteriori interventi definiti dall'Azienda:

4) Interventi sulla Rete Filiali e applicazione modello di servizio c.d. "Footprint"

Contestualmente all'operazione di trasferimento delle filiali in Bper Banca secondo le tempistiche predefinite, alla struttura distributiva in ingresso verranno applicate le stesse logiche del cd "Footprint" già adottate dal Gruppo BPER, al fine di rendere omogenea e coerente la modalità di presidio del territorio, nonché allineare i processi commerciali e operativi.

Il nuovo modello distributivo è flessibile in funzione del territorio e della clientela servita, prevedendo format di Filiali differenti in base alle specifiche peculiarità.

In particolare sulle filiali in acquisizione cd. tradizionali potrà essere applicato il modello "spoke" tenuto conto della tipologia della clientela presidiata e delle competenze presenti in filiale, al fine di garantire la

continuità con il livello di servizio atteso della clientela acquisita".

Verranno effettuate analisi specifiche in merito ai minisportelli in ingresso la cui "filiale madre" è fuori dal perimetro di acquisizione.

Le Aree territoriali passano dalle attuali 35 a 49.

5) Altri interventi

Contestualmente al trasferimento dei rami di aziende, in ottica di maggior presidio del business, è prevista l'attivazione di nuovi ruoli: l'*Assistant Digital* in alcune filiali per accompagnare e assistere la clientela nei nuovi modelli di filiale in ambito self e digital, l'*Assistant Private* negli uffici Private per supportare i Private Bankers nelle attività amministrative e per fornire anche consulenza alla clientela.

È previsto nel corso del 2021 l'affidamento di attività complementari e accessorie in ambito Sistemi Periferici (Ufficio Supporti Sistemi Periferici) ed Help Desk (Ufficio Supporto Utenti) verso outsourcer esterni all'area contrattuale del Credito: Bdf che applica il CCNL Commercio e Spindox che applica il CCNL Metalmeccanico.

L'operazione di esternalizzazione in ambito Sistemi Periferici, che non determinerà rilevanti impatti sull'attività delle risorse attualmente addette alle lavorazioni, prevede l'affidamento ad outsourcer esterni di diverse attività, tra le quali l'installazione di Software non standard per pc fissi e portatili, la gestione dell'inventario e del magazzino dei sistemi periferici, la gestione del ciclo di vita di Hardware e del ciclo di vita dei Device Mobili, la gestione degli apparati di rete e cablaggio strutturati, del Voip e dei servizi di comunicazione WiFi per le filiali e per gli uffici centrali, la gestione della trasmissione dei dati.

L'operazione di esternalizzazione in ambito Help Desk, che non determinerà rilevanti impatti sull'attività delle risorse attualmente addette alle lavorazioni, prevede l'incremento di volumi afferenti il supporto tecnico, già esternalizzati sul medesimo fornitore.

Nel corso del 2021 è previsto inoltre che il Contact Center ampli la propria partnership con realtà del mondo BPO (*Business Process Outsourcing*) specializzate in servizi di Contact Center. Gli outsourcers selezionati che affiancheranno RBS saranno 1of1 BPO Evolution e Network Contacts; tali fornitori applicano il CCNL Telecomunicazioni.

L'outsourcing avverrà da parte di Bper Banca, Banco di Sardegna, Bibanca ed avrà avvio nel mese di gennaio 2021 con affidamenti scaglionati temporalmente a seconda della tipologia di attività che saranno le seguenti: gestione dei contatti inbound tramite il canale telefonico, gestione dei contatti inbound tramite Chat, gestione dei contatti inbound tramite whatsapp, reactive inbound, gestione di contatti commerciali o relazionali in outbound in overflow, gestione ulteriori segmenti di attività in overflow, gestione overflow.

Le predette attività affidate agli outsourcers verranno svolte dagli stessi in overflow o in fasce orarie non presidiate dalla struttura interna; non vi saranno pertanto ricadute sulle risorse.

L'operazione di esternalizzazione in ambito Bibanca concerne la prosecuzione del contratto di fornitura stipulato tra BPER BANCA e Gruppo MOL - Quinservizi (CCNL Commercio). A seguito della cessione da

BPER Banca all'allora Banca di Sassari del portafoglio Ex-CONAFI (decorrenza Maggio 2019), Banca di Sassari era subentrata nel contratto di fornitura di servizi in outsourcing stipulato fra BPER Banca e Gruppo MOL.

A far data dal 1 febbraio 2021 e per la durata iniziale di un anno, si prevede di proseguire con l'affidamento al fornitore delle attività già contrattualizzate e di estendere parzialmente l'eventuale supporto per far fronte anche in modo incrementale all'aumento di volumi previsti ed alla gestione dei picchi, nonché massimizzare vantaggi organizzativi e operativi.

Il Perimetro di attività affidato in precedenza e limitato al solo portafoglio ex Conafi verrà esteso pertanto anche a quello generato da Bibanca S.p.A., continuando a riguardare alcuni segmenti di attività in area Legale, Operations e Crediti (con estensione, per quest'ultimo ambito, del supporto ad ulteriori segmenti di attività). La prosecuzione di tale affidamento non determinerà impatti sulle risorse.

La prosecuzione di tale affidamento non determinerà impatti sulle risorse. Nell'ambito del costante confronto relativamente alla messa a terra, verranno tempo per tempo rilasciati e comunicati gli eventuali aggiornamenti nonché i maggiori dettagli rispetto a quanto sopra comunicato.

Nel dare pertanto avvio al confronto salutiamo cordialmente.

Modena, 31 dicembre 2020

BPER BANCA S.p.A.

(anche in qualità di Capogruppo in nome e per conto delle società interessate)

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Rossi', is written over the typed name of BPER Banca S.p.A.