



# INbanca

## RIORGANIZZAZIONE ANCORA PIENA DI INCOGNITE

Il 19 Aprile 2017 a Milano si è svolto un incontro di aggiornamento, seguito di quello del 20 dicembre 2016, sulla nuova riorganizzazione delle Region e della Rete Commerciale. Nello stesso incontro è stato anche illustrato il nuovo modello di servizio di HRBP.

### Nuova Region

**RETAIL** - Le 7 Region sono attualmente composte da 140 Aree di cui 41 Top. Sono previsti due vice area manager per le top, di cui uno per le attività di digitalizzazione.

È stata introdotta, in sostituzione del ROD, la nuova figura del ROA (Responsabile Operativo di Area) che sarà il Responsabile gerarchico di una struttura il cui numero di risorse sarà variabile a seconda delle dimensioni dell'area (ad oggi sostanzialmente è la sommatoria degli ex ROD ed ex addetti ROD dei distretti, assorbiti nella nuova area). Al ROA farà capo anche la cosiddetta massa di manovra (3 o 4 colleghi per ogni Area). L'azienda ha dichiarato che il ROA ha la responsabilità di far funzionare, giorno per giorno, le agenzie dell'area.



In attesa di capire quali siano le esatte mansioni dei ROA, abbiamo sottolineato come, in molte Aree, la massa di manovra di fatto non sia presente, con evidenti difficoltà nella gestione delle sostituzioni di personale. L'Azienda ha risposto che la Massa di manovra dovrà essere individuata dall'AM e sarà destinata soprattutto a coprire le esigenze delle filiali più piccole.

**Abbiamo segnalato** che, nonostante non sia presente formalmente la figura del Vice Direttore di filiale, questo ruolo viene ufficiosamente creato, evidentemente perché è una figura di cui si sente il bisogno. Pertanto ne abbiamo richiesto l'introduzione, nonché la previsione di un secondo Coordinatore Small Business in alcune particolari realtà. L'Azienda ha risposto che la creazione di nuove figure andrebbe nella direzione contraria allo spirito della riorganizzazione, improntata allo snellimento. Si è comunque resa disponibile a valutare la nostra proposta.

**In merito alla sostituzione dei Direttori di filiale, dei ROA e dei Responsabili dei Centri Imprese abbiamo chiesto che l'attribuzione dell'incarico, al contrario di quanto da più parti sta avvenendo, sia effettuata attraverso una lettera formale e che all'incaricato venga riconosciuta l'indennità di sostituzione così come prevista dal CCNL. L'Azienda ha dichiarato che invierà un richiamo in tal senso a tutte le strutture.**

**CORPORATE** - Le aree corporate sono 51, di cui 25 top.

È stata eliminata la struttura GTB. FTC e FTO riportano adesso a Corporate Operating Model, tranne gli specialisti che riportano al business.

Il mondo estero è molto impattato dagli esodi, pertanto, in parte, verranno formati nuovi specialisti (e ci vorrà molto tempo), in parte i colleghi che andranno via verranno sostituiti da processi di automazione, in corso di innovazione.

### **CHIUSURE SPORTELLI**

Proseguono le chiusure degli sportelli su tutto il territorio nazionale.

Nel mese di marzo sono state chiuse 59 Filiali, mentre nel mese di maggio sono previste 121 chiusure. Altre chiusure saranno effettuate nei mesi di luglio e di novembre ed il programma di „snellimento“ della rete continuerà sino a raggiungere il numero di cessazioni previsto dal piano



## Nuovo modello HRBP

industriale.

**Abbiamo chiesto** di conoscere quali siano le logiche secondo le quali si decide di procedere alla scelta degli sportelli da chiudere, in considerazione di scelte che appaiono opinabili alla luce del fatto che si chiudono agenzie anche laddove i nostri sportelli risultano gli unici presenti.

Ci è stato risposto che le scelte avvengono sulla base di criteri molto complessi, basati fondamentalmente sulla logica economica dei costi e dei ricavi che una filiale è in grado di garantire. In ogni caso, tali scelte sono sempre condivise con le Region interessate.

Anche il **mondo HRBP** viene impattato dal processo di riorganizzazione previsto dal Piano Industriale con una riduzione degli organici del 30 o 40% entro il 2019.

Il nuovo modello segue la logica della riorganizzazione della Rete, quindi non più un HR per Area ma HR specializzati per segmenti che seguiranno più Aree. In prospettiva, tutti gli HR di una Region saranno fisicamente nello stesso luogo, di norma nella sede centrale della Region.

Per ogni Region, inoltre, viene creata la nuova figura del Referente OO.SS. che si occuperà prevalentemente dei rapporti col sindacato, a riporto dell'HR Manager di Region che rimarrà il Responsabile trasversale su tutti i segmenti.

A parere dell'azienda, tale organizzazione consentirà di mantenere e addirittura migliorare l'efficienza del modello HR.

Da parte nostra abbiamo sottolineato come già nel precedente modello di servizio l'interlocuzione con gli HR lasciasse spesso a desiderare, sia in termini di soluzioni che di tempi di risposta. Il rischio è che la nuova struttura porti, assieme ad una maggiore lontananza fisica, un abbandono ulteriore del territorio, con grave compromissione del rapporto con il personale.

**Negli ultimi dieci anni abbiamo subito – è il caso di dirlo – molte riorganizzazioni. Ogni volta ci hanno raccontato che sarebbe stata quella giusta, quella che avrebbe funzionato. Ogni volta, purtroppo, abbiamo dovuto verificare che il modello di servizio e la qualità del lavoro non ne uscivano migliorati, tutt'altro.**



Sappiamo che ogni riorganizzazione va valutata nella sua realizzazione e quindi è troppo presto per potere esprimere un giudizio rispetto a questo ennesimo intervento.

Una cosa è certa: ciò che, al momento, abbiamo sotto gli occhi è sempre e solo un moltiplicarsi delle sollecitazioni alla vendita, con un'intensa gara tra aree (e tra Region), che gioco forza comporta stress lavorativo per i colleghi, in contrasto con i recenti protocolli sulla vendita responsabile e sul benessere nei luoghi di lavoro sottoscritti prima in UniCredit e successivamente in ABI.

Ciò che chiediamo all'Azienda è di sviluppare una vera logica pluriennale (il piano industriale scadrà nel 2019), abbandonando le politiche di brevissimo periodo che stanno imperando in rete, e di coinvolgere i lavoratori, che meglio e più di chiunque altro conoscono l'azienda e sono in grado di valutare pregi e difetti della struttura aziendale, nell'evoluzione e nel miglioramento dell'organizzazione del lavoro.

8 Maggio 2017

La Segreteria First Cisl di UniCredit S.p.A.

