



UNICREDIT GROUP

COMMISSIONE BILATERALE ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO DEL 12/09/17

INFORMATIVA RISERVATA AGLI ISCRITTI FIRST CISL

L'incontro di insediamento della commissione bilaterale sull'organizzazione del lavoro, tenutosi lo scorso 12 settembre, si è concentrato sulla *Commercial Bank Italy* perché proprio in tale ambito si determina, al momento, l'impatto maggiore del Piano *Transform 2019*.

In un momento successivo si faranno anche i focus sul Corporate Center e su Ubis, peraltro anch'essi oggetto di ristrutturazione.

Paolo Cornetta, responsabile Risorse Umane e Organizzazione del Gruppo, e Andrea Casini, co-responsabile della rete Italia, hanno espresso soddisfazione per il successo della prima fase del piano *Transform 2019*: successo che ha ridato all'azienda credibilità e reputazione sui mercati internazionali.

I due esponenti aziendali hanno poi dichiarato che, a livello di Gruppo, si starebbero centrando tutti gli obiettivi del piano, sia sul versante dei costi che dei ricavi come del rischio.

In Italia, invece, persistono elementi di criticità sul fronte dei ricavi, in particolare a causa dell'andamento dei tassi.

Durante l'incontro sono stati presentati alcuni dati sintetici sull'evoluzione del piano e sono stati brevemente illustrati alcuni progetti, che di seguito riportiamo, in parte già operativi e altri che verranno avviati nei prossimi mesi.

Le adesioni al Fondo di Solidarietà, rispetto al bacino potenziale, sono risultate disomogenee tra le Region: si va dall' 82% all'84% nelle Region del Centro Nord, dal 68% al 74/% nelle Region Centro, Sud e Sicilia.

Il fatto che ci siano, proporzionalmente, meno uscite dalle zone in cui, secondo l'azienda, ci siano maggiori esuberi, potrebbe rendere, nel tempo, la situazione insostenibile. Per questo non è stata esclusa, per il futuro, l'adozione di piani industriali che impattino maggiormente dove ci fossero le inefficienze.

Le uscite totali (derivanti da questo e dai precedenti piani, sia per accesso al Fondo di Solidarietà che per pensionamento) saranno le seguenti:

- nel 2017 2169 FTE;
- nel 2018 3442 FTE;
- nel 2019 921 FTE.

Circa 300 dipendenti, inoltre, non hanno perfezionato l'adesione attraverso le dimissioni telematiche. Verrà riaperta, per un periodo di tempo limitato, la possibilità di effettuarle, anche per consentire a questi colleghi di non perdere la mensilità aggiuntiva prevista dall'Accordo del 4 febbraio 2017.

Ricordiamo che il ricorso alle dimissioni telematiche non pregiudica alcuna delle prerogative previste dagli accordi sottoscritti.

Gli efficientamenti previsti che dovrebbero compensare l'uscita di personale riguarderanno:

1) la migrazione sui canali evoluti: attraverso l'automazione-filiali già avviata, mentre anche l'incidenza-vendite tramite canali evoluti è in rialzo, raggiungendo il 16,9%;

2) la semplificazione di diversi processi lavorativi:

- tre processi sono già stati avviati: anticipo fatture, conti correnti e carte di credito;

- cinque ulteriori sono in fase di avvio: semplificazione del catalogo prodotti e riduzione del tempo medio di erogazione mutui *retail*; nuovo *tool* per automatizzare la consulenza che incorpora nuova profilatura clienti, nuovo motore Mifid e collegamento a CRM; vendita fondi su canali remoti tramite dispositivo BVI e automazione di attività manuali di *back office*; semplificazione del catalogo prodotti, razionalizzazione e digitalizzazione gestione delle garanzie sui mutui corporate; semplificazione del catalogo prodotti delle carte di debito;

- altri processi/prodotti saranno previsti per tutta la durata del piano.

Il tutto avverrà *step by step*, per consentire un approccio meno invasivo e meno rischioso;

3) i canali di vendita: sono già state pianificate tutte le chiusure previste per il 2017. In particolare, su 370 ne mancano ancora 100 a livello nazionale.

È stato sottolineato che, nel 2015-2016, il tasso di chiusura conti della clientela in occasione della chiusura di filiali, è stato lievemente superiore alla media nazionale, ma solo per quanto riguarda i clienti della fascia reddituale più bassa;

4) lo snellimento e la riorganizzazione della *governance* di rete: è prevista una forte semplificazione dell'*headquarter* delle strutture di rete. L'eliminazione di un livello, quello dei distretti, va proprio in questa direzione.

CAPITOLO ASSUNZIONI

Le assunzioni previste dall'Accordo 4 febbraio 2017 ammontavano a 1.300 nel Gruppo in tre anni. Il budget del 2017 è di 429 assunzioni, di cui 203 nel *Commercial Bank Italy*; di queste, a luglio u.s. ne erano state effettuate solo 27 su un totale di 118.

Ricordiamo che, oltre alle assunzioni, è prevista la stabilizzazione, alla scadenza, degli apprendisti.

Le azioni di business prevedono:

- l'ampliamento dell'offerta prodotti, facendo leva sulla *partnership* Pioneer-Amundi, e una nuova produzione di prestiti personali facendo leva sui pre-approvati;
- nello *Small Business*, lo sfruttamento delle potenzialità del pre-approvato Fast Credit, nuove iniziative di acquisizione e l'introduzione di un nuovo *tool* per gli sviluppatori per analizzare i clienti e pianificare l'attività commerciale. Lo small business verrà ancor più specializzato: ci saranno gestori dedicati per l'estero, per l'agricoltura, ecc.
Saranno potenziati lo sviluppo e la gestione in remoto;
- nel Corporate, l'implementazione delle sinergie nel Gruppo (es. potenziale acquisizione di conti correnti dei dipendenti, proponendo alle aziende un'offerta che preveda anche la gestione del welfare aziendale) e focus sulla generazione di impieghi.

Altri progetti in cantiere o in fase di valutazione riguardano la centralizzazione delle strutture mutui e la gestione amministrativa delle successioni, altri ancora saranno avviati a breve nella rete e, comunque, verrà data informativa più compiuta nei prossimi incontri di banca.

Inoltre:

- **SUBITOCASA** sta andando bene. Il gruppo è terzo dopo Tecnocasa e Gabetti. I dipendenti oggi sono 140. L'azienda sta valutando se aprire una filiale a Roma.
- **MY AGENT**, è una struttura complementare all'attività di rete. Funziona perché è ben integrata nell'attività di rete e la si vuole sfruttare per acquisire clientela. Non ha costi fissi e copre il gap acquisitivo, in quanto la figura dello sviluppatore nel mondo *affluent* non sta dando grossi risultati;
- **PEGNO**: l'attività è ancora redditizia, ma rispetto al posizionamento strategico è un'attività di nicchia. Sono in corso valutazioni su possibili acquirenti, tenendo nella dovuta attenzione le professionalità ivi presenti.

HR Platform

Durante l'incontro è stato illustrato lo strumento informatico "HR Platform" che consente di monitorare costantemente l'andamento del piano per quanto riguarda le uscite e i disallineamenti, sia geografici che di ruolo/competenze, tra uscite ed efficienze.

Questa piattaforma è in grado di introdurre misure correttive per ridurre i disallineamenti attraverso trasferimenti, formazione per cambio di ruolo, assunzioni mirate, indirizzate, quindi, là dove il disallineamento è più forte.

Dai dati che sono stati presentati, le uscite determineranno maggiori disallineamenti in due regioni, Piemonte ed Emilia-Romagna, che già registravano nel periodo 2017-2019 carenze di personale.

L'HR Platform prevede incontri periodici mensili ai massimi livelli aziendali (AD, DG, dirigenti di vertice) con l'obiettivo di verificare se il piano stia andando nella giusta direzione.

Secondo quanto riferito dallo stesso Casini, *«l'obiettivo è investire nei canali evoluti, ma le filiali rimarranno centrali e strategiche nell'evoluzione della banca commerciale. La digitalizzazione è un tema imprescindibile, ma il nostro business è un business di persone e le persone rimarranno cruciali per la banca nel suo complesso»*.

LA POSIZIONE FIRST CISL

Amareggia constatare come dai vertici aziendali non venga percepita, se non in termini molto blandi, l'enorme sofferenza del personale in questa fase di ennesima "trasformazione"!

Allo stesso modo, rimane consolidato il fatto che troppo spesso le informazioni dal basso non giungano correttamente a chi debba prendere decisioni strategiche per il futuro aziendale.

Come First Cisl, non concordiamo per niente con Casini quando sostiene, come ha fatto nel corso dell'incontro, che *la situazione nella rete è abbastanza soddisfacente e tranquilla, anche se per i prossimi mesi un po' di stress dobbiamo metterlo in conto.*

Il fenomeno delle pressioni commerciali, nonostante l'accordo del 2016, non è diminuito, anzi, si è accentuato. Non è solo una questione di singoli comportamenti sbagliati, ma la conseguenza di precise scelte organizzative calate dall'alto sull'intera struttura che, a nostro avviso, dovremmo cercare in tutti i modi di contrastare.

L'intera filiera produttiva di UniCredit, inoltre, presenta serissimi problemi di carenza di personale e di efficienza organizzativa e funzionale, che non possono e non debbono essere ignorati e che, in assenza di un confronto costruttivo con il sindacato, rischia di vanificare la visione strategica dell'azienda e di minarne l'efficacia.

Come First Cisl riteniamo si possa e si debba lavorare in maniera costruttiva per migliorare l'organizzazione del lavoro, con l'obiettivo di conciliare l'esigenza di aumento della produttività con la maggiore efficienza dei processi produttivi e il benessere dei lavoratori. Ciò può avvenire solo attraverso l'ascolto delle segnalazioni e delle proposte provenienti dai lavoratori che sono i migliori conoscitori dell'organizzazione aziendale e, pertanto, in grado di valutare l'impatto delle scelte, ma anche suggerire, a partire dall'operatività quotidiana, iniziative e modifiche migliorative.

Serve, insomma, attenzione aziendale nel valorizzare le migliori pratiche e le diverse potenzialità, utilizzando le esperienze positive interne, coinvolgendo in maniera organica e sistematica il personale.

Nell'incontro di insediamento della Commissione abbiamo unitariamente esposto questa esigenza: ciò corrisponde, infatti, all'esigenza di praticare relazioni sindacali all'altezza delle sfide che questi tempi difficili impongono ed è coerente con le previsioni dell'accordo 4 febbraio 2017, che recita: «*la commissione potrà proporre eventuali suggerimenti finalizzati a migliorare i processi operativi e le condizioni di lavoro*».

La First Cisl UniCredit Group lavorerà perché già nei prossimi mesi - a partire dagli incontri che si terranno nelle sette Region sull'andamento, regione per regione, della riorganizzazione - si avvii un confronto costruttivo che, partendo dal basso, favorisca il coinvolgimento dei lavoratori nel miglioramento dei processi produttivi.

22 settembre 2017

La Segreteria FIRST CISL di UniCredit Group