dal sito Fisac Unicredit
29 settembre 2020

ASPETTANDO GODOT, OVVERO, SE UNICREDIT REALMENTE CAMBIERA' PASSO.

Il 29 settembre si è svolto l'incontro della Commissione Strategica Organizzazione Lavoro, prevista dall'accordo sul piano industriale Team 23. La commissione seguirà l'evoluzione del Piano Industriale, verificando tempo per tempo le ricadute della sua attuazione, e la realizzazione degli interventi in tema di digitalizzazione e sui processi di lavoro.
Per la delegazione aziendale, che aveva come oggetto dell'incontro la situazione della Rete Commerciale Italia erano presenti: Andrea Casini e Remo Taricani, responsabili del C.B.K.I. Italia, Paolo Cornetta Responsabile Risorse Umane di Gruppo, Emanuele Recchia Responsabile Relazioni Industriali, Luigi Luciani Risorse Umane Italia Rete Commerciale.
L'incontro aveva l'obiettivo di fornire risposte a fronte di tutte criticità sollevate dalle OO.SS. nei corso dei mesi e che hanno trovato la sintesi negli ultimi 2 comunicati in tema di organici e di inefficienza delle procedure informatiche.
In apertura sono stati presentati gli impatti, anche di natura economici del Covid-19, sulla rete commerciale che nei primi tre mesi dell'anno aveva visto importanti risultati di crescita che sono stati annullati tanto da portare in negativo per il primo semestre sia i ricavi, che i profitti, sebbene i costi siano sotto controllo e il supporto alle imprese veda importanti numeri di crescita. Ciò nonostante il Gruppo ha svolto il suo ruolo accanto alle Imprese ed alle famiglie, con numeri rilevanti in termini di moratorie e garanzie.
In questi mesi, anche in risposta alle misure di tutela della salute e sicurezza dei Lavoratori e della clientela, c'è stato un ulteriore crescita dei processi di digitalizzazione, che già aveva avuto inizio con il piano del T19. Nel periodo del lockdown sono rimaste aperte il 30% delle filiali, e questo è stato possibile grazie al posizionamento rispetto alle altre banche sui canali digitali ed il loro utilizzo da parte della clientela.
Sul punto delle Task Forces, anche a fronte dei numerosi interventi delle OO.SS. che ne chiedevano la chiusura, al termine della fase emergenziale, e con la riapertura delle filiali è rimasto il 40% del personale assegnato pari a 669 Lavoratori. I numeri più alti sono nel Direct con 400 Lavoratori, mentre alla gestione dei processi creditizi sono rimasti tutti i 100 Lavoratori assegnati per la necessità di presidiare le garanzie ed i processi dei crediti anche a fronte degli interventi straordinari del governo.
Sono stati presentati gli interventi sia tecnologici che di welfare per gestire la fase COVID e che avranno effetti oltre la fase emergenziale per gestire l'evoluzione digitale del modello distributivo, con la distribuzione di 4500 PC Portatili, che proseguirà anche nei prossimi mesi, abilitazioni delle VPN e smart working. Estensione delle piattaforme Direct ai consulenti delle filiali. A queste sono state affiancate, anche a fronte del continuo confronto con le OO.SS., iniziative di welfare a sostegno dei colleghi nella fase emergenziale da pandemia.
Altro tema: Ubook, la cui applicazione nasce dalla pressione per gestire la fase emergenziale che vedeva l'accesso alle filiali solo tramite appuntamento. L'obiettivo era quello di fornire alla clientela un unico canale di prenotazione, rispetto al modello precedente che spesso creava delle sovrapposizioni.

Nei mesi passati abbiamo criticato il rilascio della funzionalità senza le opportune verifiche del suo funzionamento e la sua mancata integrazione con People Focus, che tanti problemi ha creato nella fase di avvio. L'azienda ha dichiarato che ha dato seguito alle segnalazioni delle OO.SS. e messo in atto gli interventi. Oggi il sistema gestisce 15.000 appuntamenti, sulle 70.000 operazioni di cassa giornaliere. Il sistema verrà mantenuto come uno dei vari canali di appuntamento della

rete commerciale, anche dopo la fase emergenziale, per gestire, in modo integrato con gli altri canali, gli appuntamenti anche per la consulenza specialistica.
Come OO.SS. abbiamo ribadito come Ubook debba essere utilizzato in modo corretto, di certo non come strumento di pressione commerciale.
Poi sono state illustrate le due nuove figure professionali, introdotte dalla fase emergenziale; che rappresentano secondo le dichiarazioni aziendali, i primi passi verso il nuovo modello di servizio della banca nei prossimi anni, con l'integrazione dei canali digitali.
Il Customer Manager proseguirà anche oltre il periodo pandemico, per gestire l'accoglienza della clientela e supportare la stessa verso la migrazione sui canali digitali ed alla gestione di eventuali anomalie. La rete commerciale punta molto, sulla crescita dell'utilizzo dei canali digitali da parte della clientela, tanto da voler lanciare campagne di attivazione di clienti sul mobile con rilevanti percentuali di crescita.
Smart Personal, gli oltre 400 colleghi, provenienti prevalentemente dalla Task force a supporto di UniDirect, nelle rispettive Aree Regionali, faranno parte della Rete Smart; sarà pertanto un'evoluzione "importante" del network, a diretto riporto della Region. Una figura che in modo flessibile opererà per una parte della settimana lavorativa utilizzando il modello operativo di servizio del Direct, con la gestione dei prodotti e dei processi da remoto e, su necessità, per il resto della settimana, andrà a supporto delle esigenze delle filiali.
Il nuovo modello di servizio della rete sarà operativo alla fine del primo trimestre 2021, la sua attuazione ha subito un ritardo per effetto della pandemia, un modello che secondo le intenzioni aziendali vedrà la digitalizzazione sempre più diffusa anche nella gestione del rischio, dove lo smart working non sarà più un eccezione per un numero ristretto di aree del gruppo e dove la filiale anche nel futuro manterrà il suo ruolo di riferimento per il territorio, integrata sempre di più con gli altri modelli di servizio. L'azienda però non deve utilizzare "la pandemia" per anticipare questa ristrutturazione, un pezzo alla volta, non permettendo una lettura complessiva della trasformazione della rete commerciale senza il necessario confronto con il Sindacato
Sul tema della formazione, alla data odierna sono state erogate le stesse ore di formazione dell'anno (circa 500 mila ore) precedente, nonostante la straordinarietà del momento. La formazione è stata per il 95% on line, per il 70% Formazione di ruolo di cui il 50% è relativa a competenze chiave del settore bancario, con piani formativi trasversali e percorsi specifici di ruolo.
Questo è la fotografia che la delegazione aziendale ha rappresentato alle OO.SS. Una situazione, figlia anche dei piani che negli anni si sono susseguiti che hanno visto una sola certezza: la riduzione del personale, che abbiamo gestito con responsabilità in ottica anche di un ricambio generazionale. Ma in una situazione che possiamo raffigurare riprendendo l'opera di S. Beckett, Aspettando Godot, in cui tutti sono in attesa di qualcuno e di qualcosa (la riorganizzazione) che tarda a realizzarsi.
Seppur catapultati da mesi nel contesto imprevedibile generato dalla pandemia, abbiamo comunque raggiunto un importante e significativo Accordo sul piano industriale, complesso per i temi, per la difficoltà del momento e per i contenuti, che vede il sindacato ribadire il valore centrale della contrattazione in tutte le sue fasi per le intese che contengono e per le loro applicazioni.
Abbiamo riconosciuto al Gruppo un'attenzione nella gestione della fase pandemica, ma questo non deve essere il velo sulle carenze e le problematiche che rinvengono dal passato.
Per queste OO.SS. la digitalizzazione deve creare opportunità anche di natura occupazionale e non deve avere dannosa fretta nel passaggio in produzione, senza aver effettuato tutti gli opportuni test e verifiche, anche perché i blocchi dei sistemi o malfunzionamenti nei sistemi, creano problemi, anche di natura reputazionale con la clientela, lasciando spesso i

colleghi della rete soli a sopperire alle carenze di organici e di sistemi di supporto.

Seppur ci sia stato rappresentato uno scenario negli anni che vede un miglioramento del livello di servizio dei sistemi IT, anche dal punto di vista degli incidenti in produzione, abbiamo ribadito la nostra contrarietà alle scelte del passato in termini di esternalizzazioni e delocalizzazioni che hanno provocato rilevanti perdite dal punto di vista di professionalità; per questi motivi abbiamo chiesto d'incontrare all'interno dei lavori della commissione i manager responsabili dell'area COO.
Il 30 settembre è stato l'ultimo giorno di lavoro per oltre 1000 lavoratori, e le assunzioni dichiarate non sono, ad oggi, esaustive, visto che coprono solo il 70% delle uscite; queste vanno completate entro l'anno nei termini previsti dall'accordo; a tal riguardo, abbiamo registrato l'impegno aziendale in tale direzione.

E' necessario rimettere al centro le persone e l'interlocuzione a livello territoriale, questo si deve realizzare con il ritorno della gestione delle risorse umane in seno agli HR e non agli area Manager che come "modus operandi "perseguono il solo obiettivo del business commerciale.
Dobbiamo, superare questo clima di disaffezione preoccupante, per far questo si devono dare risposte rapide a partire dal tema occupazionale; in tale direzione all'azienda abbiamo chiesto un cambio di passo in tema di bilanciamento occupazione e di trasformazione digitale; che prevalga la forza della Ragione.

Ribadiamo come la presenza sul territorio sia fondamentale per la rete commerciale nel paese, che contribuisce per il 30% dei ricavi del gruppo, riconoscendo la diversità dei territori e dei clienti di riferimento.
Con forza abbiamo richiesto che UniCredit dia seguito agli impegni presi come la creazione dei Poli nel Sud.
L'azienda ha dichiarato la sua disponibilità a discutere per le aree che hanno sbilanciamenti e che darà seguito a quanto sottoscritto in tema occupazionale, anche per i Poli del SUD e rispetterà le previsioni sull'occupazione.
Serve un cambio di passo che permetta al Sindacato ed ai lavoratori di capire la strategia del Gruppo Unicredit, un cambio di passo nel rispetto delle intese sottoscritte, un cambio di passo rispetto ad una attuazione virtuosa del percorso digitale, in un ambito di relazioni sindacali di maggior coinvolgimento a tutti i livelli, con particolare riferimento ai territori.
Misureremo la realizzazione degli impegni presi da parte aziendale; sarà questo, se raggiunto, il vero riscontro del cambio di passo.

Milano, 01-10-2020

SEGRETERIE DI COORDINAMENTO GRUPPO UNICREDIT
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN