dal sito Fisac Unicredit

Il 16 novembre si è svolto l'incontro della Commissione Strategica Organizzazione Lavoro: fortemente voluta dalle scriventi OO.SS., ha l'obiettivo di verificare le ricadute dell'implementazione del piano TEAM23, con particolare attenzione alle iniziative previste dal punto di vista dell'innovazione tecnologica e digitale e come questi si riflettono sui processi di lavoro.

All'incontro l'Azienda era rappresentata da: Angelo Carletta Responsabile HR COO, il Direttore Generale di Unicredit Services Luca Rubaga, il Responsabile del settore Operations Paolo Chiaverini.

In apertura L'azienda ha illustrato le linee guida del Piano Team 23 per l'ICT, che possiamo così sintetizzare:

- aumentare l'affidabilità dei sistemi IT e la qualità, così migliorando il rapporto con la clientela e raggiungendo gli obiettivi del business
- incrementare la produttività, tramite le iniziative di modernizzazione delle architetture (cloud e big data)
- mitigare l'obsolescenza delle conoscenze e internalizzarle: sono state annunciate assunzioni per 600 FTE's nell'area, di cui l'80% in Italia (ad oggi sono state effettuate 258 Assunzioni di cui oltre l'80% nella sede di Milano, in prevalenza nelle aree ICT e Security); la formazione è principalmente nelle aree Cyber Security, Data management, IT Software, Architetture & Services Management)

Per la gestione dell'emergenza COVID, a supporto del Gruppo e dell'operatività della rete, a livello di Gruppo si è passati in poche settimane da 4000 a 60.000 utenti collegati in remoto, con forti investimenti anche nei PC Portatili (circa 8.000).
Sono stati presentati dati relativamente agli incidenti gravi che hanno avuto impatti sui servizi Impedendo ai clienti di accedere ai servizi: nel triennio, si è verificata una forte riduzione pari a circa il 50%.

È stata ribadita la strategicità della joint venture con VT-Services, società alla quale Unicredit nel 2012 ha ceduto asset e persone che internamente gestivano servizi sistemistici e di rete.

Per L'area Operations l'attuazione del piano vede il ridisegno della modalità di gestione delle attività focalizzata ad una gestione degli impatti, con reimpiego dei Lavoratori nelle attività prioritarie per il gruppo, con la creazione dei global hub, come nell'area Pignoramenti.

Come OO.SS. abbiamo evidenziato le forti criticità presenti nell'area:

- l'aumentata complessità dei processi e le continue riorganizzazioni hanno comportato una grande pressione sulle lavoratrici/tori soprattutto in termini di orari e di prestazioni oltre il normale orario di lavoro; le esternalizzazioni e le delocalizzazioni, fatte dal Gruppo a partire dal 2013 e sulle quali le Organizzazioni Sindacali hanno da sempre dichiarato la loro ferma contrarietà ed opposizione. Nel tempo abbiamo dimostrato che queste non hanno portato i benefici dichiarati, in termini sia di costi sia di qualità di servizi, ma hanno aumentato la burocrazia interna
- abbiamo espresso la nostra preoccupazione per la cessione a VTS di attività che riguardano gli applicativi e abbiamo richiesto chiarimenti circa l'operazione societaria annunciata da IBM che potrebbe ricomprendere anche VTS, cambiando di fatto la partnership societaria di Unicredit Services. L'Azienda ha risposto che verificherà nel corso del 2021 lo sviluppo di questa nuova realtà societaria e i relativi sviluppi sulla joint venture, per poi prendere le decisioni in merito.

Abbiamo anche chiesto se Unicredit Services rimanga una legal entity separata da Capogruppo e quali risvolti potranno derivare dal progetto subholding, poichè Unicredit Services è un'azienda globale con 1900 addetti in Italia ed oltre 4000 negli altri Paesi.
L'azienda ha ribadito che sul progetto non ci sono novità e quindi al momento non si possono fare ipotesi.

Per quanto riguarda la metrica nelle Operations (Task Manager), abbiamo ribadito che questo sistema non può essere utilizzato per monitorare l'attività del singolo lavoratore, nel rispetto delle previsioni della Legge 300, sul controllo dei Lavoratori e nel rispetto delle norme. Il GDPR prevede, quindi, che le attività di controllo del lavoratore siano svolte in un contesto di trasparenza e di adeguata protezione dei dati personali.

Abbiamo ribadito la necessità di completare il numero delle assunzioni previste entro la fine dell'anno come stabilito nell'accordo di piano T23 chiedendo a stretto giro una verifica puntuale delle circa 900 assunzioni previste a fronte delle circa 1800 uscite già avvenute nei vari perimetri, con una necessaria fotografia aziendale e territoriale.

I dati delle dimissioni nella COO Area, che numericamente sembrano di poca importanza (45 persone), segnano invece la mancata affezione dei lavoratori all'Azienda, dove il clima di lavoro è diventato sempre più pesante e si scatena sempre più la caccia alle streghe per individuare i responsabili degli errori, spesso legati a carichi di lavoro eccessivi e carenza di personale.

Occorre invece creare un ambiente collaborativo che aiuti anche la circolazione di conoscenze e competenze: l 'Azienda deve fare investimenti nelle risorse umane, tramite anche chiari percorsi professionali.

Per noi rimane fondamentale la multipolarità: la digitalizzazione permette di poter pensare al futuro dell'Azienda in ottica non solo Milano centrica, affrontando al meglio l'internalizzazione di attività.
Ribadiamo la centralità dell'Area COO a supporto di tutto il Gruppo Unicredit: crediamo che la digitalizzazione possa essere una importante opportunità di crescita per il Gruppo e per le persone che vi lavorano: non serve magnificare i processi con parole di eccellenza se poi non si tiene in opportuna considerazione e attenzione chi i nostri sistemi IT li gestisce e chi li utilizza quotidianamente. Solo una forte integrazione può creare valore.

Milano, 26-11-2020
SEGRETERIE DI COORDINAMENTO GRUPPO UNICREDIT
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN