Segreterie di Coordinamento
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – UniSin
Gruppo UniCredit

Commissione Organizzazione Lavoro, è la volta di UBIS

Il 23 marzo scorso, si è svolto il secondo incontro della Commissione Bilaterale sull'Organizzazione del Lavoro, istituita dall'accordo del 4 febbraio 2017.

Ricordiamo come il piano del Gruppo Transform 2019 preveda importanti investimenti nell'Information Technology con una focalizzazione sull'innovazione e digitalizzazione (Big Data e Cloud).

Ma tutto ciò si scontra con la realtà vissuta dai colleghi nel quotidiano, ed è per questo motivo che le OO.SS. avevano richiesto di discutere di questi temi a livello strategico all'interno della commissione bilaterale; abbiamo quindi concordato un incontro specifico sull'azienda UBIS che si occupa di fornire a livello globale i servizi IT, Back Office e Operations alle aziende del Gruppo.

All'incontro era presente Daniele Tonella, che dal gennaio 2017 ha assunto l'incarico di AD di UBIS, quindi dopo più di un anno è questa l'occasione per la presentazione del piano strategico di UBIS all'interno del Piano Transform 2019, con le iniziative previste per il perimetro Italia sulle aree: IT, Real Estate e Operations. All'incontro hanno partecipato anche i responsabili HR di Gruppo e dell'area COO, oltre che il responsabile delle Operations.

L'AD di UBIS in apertura ha dichiarato: "UBIS non esiste!", questo a significare che la Società è una divisione della Banca, sarà sempre più integrata con un cambio di passo rispetto al passato e con l'obiettivo di chiudere quel "fossato" che ancora esiste tra Ubis e Banca.

Questo si raggiunge, secondo le dichiarazioni aziendali, con la trasparenza dei costi IT e non solo, e con il pieno coinvolgimento della Banca (co-responsabilità) nello sviluppo dei progetti per il ridisegno dei processi, con l'obiettivo di ottimizzare il modello operativo e garantirne l'esecuzione.

Gli investimenti in IT nel triennio saranno pari a 1,6 mld €, a cui vanno aggiunti 700 mil € per rispondere ai requisiti di regolamentazione, per un totale di 2,3 mld €. Se si considera il periodo dal 2005, questo porterà ad una riduzione dei costi IT del 5% nel quadriennio 2015-2019, con ulteriori risparmi nella gestione della Banca.

Nel corso della sua presentazione l'AD ha illustrato i punti fondamentali della Trasformazione di Ubis, con la creazione dei CIO (nota: Chief Information Officer – Line Manager Senior col ruolo di accountability/rendicontazione verso la Banca e responsability verso Ubis e nei confronti del Regolatore) per dare un riferimento unico su tutti i temi ai Clienti interni (Banca e Holding) e non come in passato in cui l'organizzazione a matrice vedeva diversi interlocutori; la parola chiave è semplificare, anche rispetto all'enorme "burocrazia" che i processi attuali richiedono.

L'AD ha precisato che deve cambiare la "cultura" e di conseguenza "il comportamento", Ubis quindi ha iniziato una fase di valutazione dei Manager per verificare le loro attitudini rispetto al nuovo modello di UBIS perché, ha dichiarato, i Manager

e i Leader devono essere credibili!

Per raggiungere questi risultati, come Organizzazioni Sindacali, abbiamo richiesto di investire sul personale di UBIS, di riportare tutti i Lavoratori al centro del progetto anche in termini di formazione. Negli anni passati si è pensato solo alla riduzione del personale, alle delocalizzazioni e alle cessioni di ramo d'azienda, che hanno ridotto il perimetro Italia del 30%, portando la presenza nel nostro paese ad un livello critico per garantire i servizi.

Le assunzioni previste dal piano per il 2017 non sono state effettuate, l'azienda ha dichiarato che prima deve capire dove servono nuovi ingressi e con quali requisiti di conoscenza e che queste verranno recuperate nel 2019 (!!!).

Ricordiamo che l'accordo 4 febbraio 2017 prevedeva 430 assunzioni per lo scorso anno. Se il Gruppo ritiene premature 58 assunzioni in Ubis, nel rispetto degli accordi queste assunzioni vanno fatte in rete dove persiste una forte carenza di organico e un vero e proprio "disastro" organizzativo.

Abbiamo sollevato poi il problema della consulenza esterna, che nel tempo, ha raggiunto numeri considerevoli, andando spesso a sostituire professionalità interne. In alcune situazioni, vista la presenza decennale degli esterni negli stabili di UBIS, più che di consulenza si è trattato di rispondere a carenze di organico e professionali, che l'azienda non ha voluto valorizzare al proprio interno.

Su questo tema l'azienda ha dichiarato che il budget di Ubis per le consulenze si è ridotto del 30% e che si sta rivedendo il modello della consulenza classificata "GOLD" che in passato aveva sollevato le critiche del sindacato.

Abbiamo dichiarato che il vissuto dei colleghi della rete, che ogni giorno si trovano a confrontarsi con l'IT, è ben diverso da quello che viene pubblicato sul portale o sulla stampa. La "famosa" semplificazione, così come i tempi ridotti al minimo nell'apertura dei conti, non sono la realtà quotidiana, che è fatta, al contrario, di tempi lunghi nelle risposte dei sistemi e di continue interruzioni dei servizi. L'azienda ha risposto che nel passato si è troppo investito in innovazione, spesso anche superflua rispetto alle necessità, senza tener conto dell'esistente, trascurando la gestione dell'attuale che poi è diventato obsoleto (pc, sistemi operativi, etc…) e che, con il passare del tempo, sta diventando zavorra.

UBIS è focalizzata nell'attività di smantellamento di sistemi ed applicazioni che non vengono più utilizzati, con risparmi sia economici che nel migliorare la qualità del servizio.

Abbiamo anche richiesto chiarezza nel percorso/modalità da seguire per la segnalazione delle problematiche di IT, che troppo spesso non arrivano a chi può/deve risolverle!

Ampio risalto da parte aziendale è stato dato ai nuovi sistemi di pagamento da cellulare come Apple Pay e Samsung PAY. In sostanza, dei progetti annunciati, gli obiettivi principali sono orientati all'organizzazione e ad un nuovo modello di collaborazione tra UBIS ed il gruppo, nell'intento di togliere i "fossati".

Abbiamo replicato che i "fossati" sono stati creati anche dalle operazioni fatte dal Gruppo nel passato con le esternalizzazioni, di ES-SSC, VT-Services, ABAS, operazioni che non hanno portato né risparmi né efficienza, ma che, dopo ben 5 anni, evidenziano tutte le criticità esposte nel tempo dalle OO.SS.

In merito a VTS E ABAS, il responsabile delle Relazioni Industriali di Gruppo ha confermato che si terranno gli incontri di

verifica previsti dagli accordi sottoscritti per la gestione del Trasferimento dei Rami di Azienda.

In particolare per VTS l'azienda ha dichiarato positivo il cambio di CIO, che testimonia la volontà di rimettersi al passo con Unicredit.

Per quanto riguarda ES-SSC, abbiamo richiesto che nei prossimi incontri vengano forniti i dettagli su come si intende procedere con la internalizzazione dei Lavoratori e delle attività.

Per quanto riguarda la Struttura Operations, il Gruppo sta centralizzando tale funzione attraverso l'integrazione dell'area Business Transformation di UniCredit Spa, anche alla luce del programma HR Platform. L'obiettivo dichiarato dall'azienda è la semplificazione dei livelli di riporto manageriali e la creazione di sinergie, attraverso il consolidamento di attività analoghe. Come OO.SS. abbiamo rimarcato le complessità di tale integrazione che vede due aziende diverse, seppur dello stesso Gruppo, lavorare sul medesimo processo con tutte le difficoltà gestionali e organizzative che tale modello comporta.

Per la struttura Real Estate, considerata dall'Azienda "fiore all'occhiello", sono state esposte le iniziative previste dal Piano Transform che vedeva la chiusura di 944 filiali nel periodo 16-19 e l'ottimizzazione dei Grandi Stabili anche con l'implementazione dello Smart Working. Come OO.SS. abbiamo evidenziato come in questo settore l'azienda non provveda a completare gli organici e tenda molto ad utilizzare gli appalti, spesso con logiche del massimo ribasso, che portano solo problemi ai Lavoratori interessati.

Non sono state date risposte chiare inerenti il futuro dell'assetto societario di Ubis, se rimarrà ancora una Società del Gruppo o se, in futuro, verrà reintegrata in UniCredit Spa; non sono chiari quali siano le strategie per Operations e Real Estate, mentre per quanto riguarda l'area IT sembra che si voglia più creare una struttura di governo che di produzione.

Verificheremo nei prossimi mesi se le dichiarazioni aziendali avranno seguito, se veramente ci sarà il cambio di passo rispetto al passato, se verrà perseguito, e con quale determinazione, l'obiettivo, dichiarato da Tonella, di riportare un 20/22% di progettazione all'interno di Ubis, se si procederà a re-internalizzare attività allargando nei fatti il perimetro contrattuale del credito, se UBIS ritornerà ad essere strategica non solo a parole.

Milano, 29 marzo 2018

Segreterie di Coordinamento
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – UniSin
Gruppo UniCredit