Incontro di verifica sulle Politiche Commerciali e sui connessi assetti organizzativi. Il giorno 22 febbraio si è svolto un incontro alla presenza dei Top Manager del Commercial Banking Italy, Sigg. Casini, Ronca, Taricani per il Business, Sigg. Recchia, Robaldo, Lops per Industrial Relations e Sigg. Luciani, Cassano e Campagna per Hr e il Sign. Ronco, CIO Commercial Banking & Italy in UniCredit Services. L'incontro era stato convocato come Commissione Bilaterale UniCredit sulle Politiche Commerciali e la presenza dei massimi vertici della Banca ci conferma che per l'Azienda, così come per noi Organizzazioni Sindacali e per le Lavoratrici e Lavoratori che rappresentiamo, il tema delle pressioni commerciali è al centro della attenzione, diremmo che è un punto "strategico".

I temi trattati nel corso dell'incontro sono tutti quelli contemplati nel Verbale siglato il 21 dicembre scorso a chiusura, è bene ricordarlo, di una vertenza su scala nazionale.

Più sotto tratteremo, con il dettaglio consentito dal taglio di un comunicato sindacale, i seguenti temi:

- Presenza della Banca sul territorio e modello organizzativo
- Centri Small Business
- Filiali operative corporate
- Formazione
- Monitoraggio e Pianificazione Commerciale
- Organizzazione del Lavoro: approfondimenti sulla base delle segnalazioni da tempo comunicate da queste OOSS in diverse sedi (dematerializzazione, assegni e l'immancabile "Firma Mia").

L'Incontro è iniziato con una informativa su quelli che l'Azienda considera i punti di forza della propria organizzazione sul territorio, al cui centro comunque, è stato detto, è sempre la Filiale. Ad oggi la situazione della rete nella sua visione multicanale è la seguente:

- 2466 filiali (che coprono un market share del 10%);
- 7 poli di UCD con 878 consulenti;
- on line banking 3,3 milioni di utenti (+7% rispetto al 2017);
- mobile banking 2,1 milioni di utenti (+18% rispetto al 2017);
- 5875 ATM di cui 2589 evoluti;
- indice di migrazione delle operazioni transazionali di base 95%;
- indice di migrazione delle vendite dei prodotti commerciabili tramite canali alternativi 30%;

All'obiettivo di chiusura a fine Piano 2019 mancano 66 chiusure di filiali: è complicato, ma necessario, contemperare il mantenimento del livello di servizio, della base di clientela limitando al minimo il disagio dei Dipendenti.

Ridisegno delle Filiali (entro il 2019)

Nel periodo 2017/2019 sono stati investiti 220 milioni in:

• Lay-out: via gli ultimi banconi e casse chiuse

• Nuove funzionalità self service con atm di nuova generazione che vengono incontro anche alle necessità operative dei non clienti

• Sperimentazione della gestione delle code in essere nella Filiale di Milano Garibaldi

Nuovo modello di Rete in essere da gennaio

I 360 senior banker, suddivisi in investimenti, protezione e finanziamenti, devono svolgere la funzione di coaching dei colleghi e colleghe delle filiali, di valutazione dei portafogli, in stretto coordinamento con il Responsabile della Filiale e di affiancamento nella relazione con i clienti più "problematici".

Protezione

Questo segmento di prodotti ha grande potenzialità di sviluppo: a partire dal 1° marzo nelle filiali più grandi (= >7 FTE e almeno 3 consulenti) sarà istituito il consulente personal protezione per un totale di circa 1000 in tutta Italia.

L'Azienda ritiene vi siano ampi spazi di crescita in questo settore nel nostro Paese.

Small Business

Confermato il canale separato dei Business Center con l'introduzione del Coordinatore a supervisione della gestione dei Poe di Filiale. È partita la procedura My Credit: l'azienda ha ammesso problemi iniziali sullo sviluppo della piattaforma, problemi che però sarebbero in via di soluzione. L'obiettivo consiste nella riduzione dei rischi operativi per gli addetti.

Filiali operative Corporate

È prevista una evoluzione delle Filiali operative al fine di aprire il Corporate alla Multicanalità.
Verranno sperimentate, nel corso della seconda parte del 2019, nuove tecnologie per togliere le persone da attività a basso valore aggiunto. Per arrivare a tale obiettivo l'Azienda ha dichiarato di voler mette in campo Formazione e 35 nuovi assunti che entreranno, direttamente, nelle filiali operative nel secondo trimestre del 2019 e vi permarranno per almeno 18 mesi.

Politiche Commerciali

Dalla fine del 2018 è stato attivato un piano per modificare la cultura manageriale: allo scopo, nel novembre 2018 il Responsabile dell'HR Italy ha riunito la 1° e la 2° linea manageriale del Retail illustrando le attesedell'azienda in termini di comportamenti:

- – che capiscano e proteggano dalle pressioni i colleghi e colleghe (e non le agiscano)
- – che la crescita debba essere raggiunta utilizzando il metodo e non il monitoraggio. L'azienda ha dichiarato che i risultati non sono la somma delle vendite ma dei comportamenti.DOP è l'unico strumento certificato per il monitoraggio: a questo si affiancherà, da aprile, un nuovo strumento:si tratta della pianificazione mensile, a cura del Responsabile di Filiale, che avrà come cardini:

1. 1) Best
2. 2) Il Mol totale, non declinato per singoli prodotti, come obiettivo di Filiale
3. 3) un software chiamato Palantir che rappresenta un nuovo tool standard per la gestione del nuovo processo.

L'adozione di questo nuovo strumento di pianificazione commerciale produrrà l'eliminazione del budget ad inizio anno che, per forza di cose, è sempre imperfetto (per evoluzione dello scenario, modifica della strategiaaziendale, eventi di carattere locale…).

Sarà il direttore a dare/definire i target dei prodotti del suo punto vendita in base alla situazione/territorio della sua filiale. Il direttore dovrà provvedere a questa pianificazione bottom-up con cadenza mensile e coinvolgendo tutti i colleghi della Filiale.

Una volta definita, la pianificazione viene salvata e a quel punto è visibile all'Area Manager il quale, dopo averconsolidato tutte le filiali, può fare controproposte che il DDA può accettare o rifiutare.
Nel corso del mese sono previsti momenti di coinvolgimento di tutta la squadra per commentare i risultati e impostare la pianificazione per il mese successivo. Tutte le figure potranno analizzare lo scostamento dei risultati rispetto alla pianificazione.

Non saranno ammesse rendicontazioni diverse da DOP (come ora) e neppure richieste di pianificazione che non siano quella mensile del nuovo processo standard. Il monitoraggio sarà rispetto alla programmazione, mentre non dovranno più essere richiesti obiettivi di prodotto o "cosa hai fatto?".

È prevista una formazione mirata per AM e DDA affinché siano in grado di utilizzare il software. Nel mese di marzo ci sarà il rodaggio dello strumento che dovrebbe andare a regime il 1° aprile.

Come OO.SS abbiamo chiesto un incontro specifico su questo nuovo strumento per capirne il funzionamento e poterne valutare appieno le finalità e le potenzialità.

Alcuni approfondimenti di Organizzazione del Lavoro e di miglioramenti tecnologici

Dall'inizio del 2018 ad oggi sono stati investiti 230 mln di euro sono per realizzare il progetto di miglioramentodell'IT in Italia.
A seguito delle nostre segnalazioni in sede di commissione tecnica sull'organizzazione lavoro del settembre scorso, sono state apportate alcune modifiche di processo, in particolare:

1. Entro fine anno verrà completata la revisione del processo per mitigare i rischi operativi e risolvere le disfunzioni che ben conosciamo, connessi alla dematerializzazione dei documenti.
   Sarà introdotta la riconciliazione automatica tra il numero dei documenti stampati in filiale e quelli inviati per la archiviazione telematica; sarà inoltre ampliato il numero dei documenti dematerializzabili, da 400 a 3000.Sarà semplificato il lavoro di Colleghe e Colleghi attraverso la produzione in automatico della distinta di invio documenti.
2. Anticipo fatture: è stato reso automatico il giroconto per la riconciliazione tra bonifici arrivati e fatture presentate.
3. SCANNER: interventi su lettorini di assegni: gli scanner ottici hanno abbattuto il tasso di errore che, nel 2017, era ben del 25%
4. FIRMA MIA: Introdotto software che ci segnala problemi collegamento. Previsto "retry" della stampain automatico quando non va a buon fine.

In chiusura dell'incontro abbiamo chiesto notizie sulla situazione "Diamanti", soprattutto in relazione all'impattosulla reputazione aziendale e sul lavoro di Colleghe e Colleghi: il signor Casini ha dichiarato che Unicredit è in stretto contatto con il curatore fallimentare della società IDB per verificare se vi sia uno iato consistente tra i nostri Clienti che hanno acquistato i diamanti e coloro che hanno già scritto al Curatore Fallimentare per insinuarsi nel passivo del fallimento.

Conclusioni

In merito all'applicazione delle previsioni del verbale dei 21 dicembre, nella parte riguardante le Pressioni Commerciali,

abbiamo espresso una prudente ottimismo per il percorso iniziato. Ma la strada è ancora lunga, continueremo a vigilare e a segnalare nelle sedi competenti di Commissione, di Osservatorio e di RSA i comportamenti che dovessero violare il Protocollo del 22/4/2016 e il Verbale del 21/12/2018.

In particolare, abbiamo denunciato che le figure dei Senior Banker vengono spesso utilizzate per fare pressioni come se non avessero mai smesso il ruolo di VAM.

Come OO.SS abbiamo stigmatizzato come il processo di programmazione della Formazione non sia ancora partito, nonostante sia previsto da diversi accordi sottoscritti. L'Azienda ha risposto che la squadra Hr prenderà a breve la responsabilità di gestire la programmazione della formazione e la protezione dei colleghi nella fruizione della medesima.

Purtroppo, per la maggior parte di Colleghe e Colleghi la formazione è passata da opportunità a fastidioso intralcio della attività quotidiana: è una situazione che va superata, come abbiamo stabilito anche all'interno delVerbale del dicembre scorso, pena lo scadimento della professionalità delle persone.

Come già detto, in merito al nuovo strumento di pianificazione mensile dell'attività commerciale ci siamo riservati di approfondirne, in un incontro che abbiamo richiesto si organizzi a breve, i dettagli e le implicazioni per Lavoratrici e Lavoratori.

Milano 26/2/2019

Fabi/First/Cisl Fisac/Cgil Uilca Unisin Segreterie di Coordinamento UniCredit Spa