

## PIANIFICAZIONE - INQUADRAMENTI - BUDDYBANK E SPECIAL NETWORK

### **UPLAN: DAL "PUSHING" AL "COACHING"**

Nell'incontro del 3 aprile l'Azienda, nelle persone dei Responsabili del progetto, ci ha sottoposto il nuovo strumento di pianificazione commerciale, denominato UPLAN, che verrà comunicato a tutti i Direttori di Filiale l'8 aprile.

UPLAN, sarà l'unico strumento di pianificazione dei contatti e, nell'intenzione aziendale, dovrà fare piazza pulita dei fenomeni di "disordine inefficace" provocati dalla molteplicità degli strumenti sino ad ora usati.

UPLAN è una piattaforma che mette al centro il Responsabile di Filiale che, nell'ultima settimana del mese, potrà definire obiettivi mensili - mai per prodotto però - della propria struttura, utilizzando i dati che lo strumento mette a disposizione e che consentono di verificare i razionali necessari a conseguirli.

I razionali sono, ad esempio, i risultati del mese precedente della Ragion, della Filiale, dettagliati per tipo - mol, contatti fatti, le opportunità commerciali - ma escludendo sempre gli obiettivi per prodotto.

L'alimentazione dei dati di UPLAN avviene utilizzando gli stessi dati di SIGE e DOP.

Il Responsabile di Filiale, assieme a tutti i colleghi dell'agenzia, costruisce la proposta di pianificazione mensile, che viene poi inviata all'Area Manager: questi può proporre modifiche, tuttavia è sempre il DDF che poi decide se accoglierle o meno e chiudere entro la fine del mese la propria pianificazione.

Come Sindacato, se da una parte abbiamo chiesto da sempre che la pianificazione fosse organizzata in modo strutturale, dandole un più ampio respiro rispetto alla pressione giornaliera, tramite i divieti contenuti nel verbale del 21 dicembre scorso, dall'altra attendiamo l'applicazione di UPLAN e i risultati anche in termini di impatto su Lavoratrici e Lavoratori.

Per questa ragione abbiamo chiesto all'Azienda di essere informati tempo per tempo sui risultati del nuovo strumento e di scambiare le nostre risultanze che andremo a cogliere sul campo.

### **BUDDY BANK**

A un anno dalla nascita di BuddyBank, l'Azienda, per il tramite della Responsabile della struttura, ci ha fornito un aggiornamento sulla situazione.

A Milano è attiva una Filiale, aperta 24 ore su 7 giorni, che garantisce il servizio a tutti i clienti che ad oggi sono circa 26.000, dei quali solo il 25% erano già clienti di Unicredit.

L'offerta base gratuita è costituita da un conto corrente e una carta di debito, si possono poi richiedere una serie di servizi aggiuntivi di Conciergerie, con il pagamento con canone mensile di 9,90 euro, attraverso i quali soddisfare le esigenze tipiche richieste a un servizio concierge, legate soprattutto al "life style", visto il target di clientela. La struttura si compone di 2 segmenti principali, uno di messaging (chat con il cliente senza la possibilità di interloquire via telefono) che funge da supporto amministrativo e gestione dei portafogli, l'altra di vendita. I servizi di conciergerie sono svolti da una società esterna che opera in tutto il mondo, i Colleghi e le Colleghe di Buddy si occupano solo di trasmettere il contatto,

mentre per la parte bancaria ci si appoggia, ovviamente, a Unicredit. L'attivazione dei C/C viene eseguita esclusivamente tramite App, mentre il controllo documentale e la certificazione per il riconoscimento da remoto è fatto dalla società certificatrice info chat. Il servizio attualmente è riservato a clientela residente in Italia e non prevede l'accensione di rapporti di conti cointestati. L'azienda auspica un ampliamento sia su piattaforma Android (ora solo Apple) che su clientela estera. Le recensioni sul servizio sembrano essere positive e le chiusure di conto hanno una percentuale molto bassa(1,5%.)

La struttura di Buddy Bank è composta, a oggi, da 47 dipendenti: da poco è stata riorganizzata e ha visto la nascita, accanto all'agenzia virtuale, di un comparto che si occupa delle attività di amministrazione e di processo, prima gestite dai senior concierge all'interno dell'agenzia virtuale. Nella filiale operativa ci sono 25 dei 47 dipendenti.

Su precise domande delle OO.SS. l'Azienda ha dichiarato che:

- il processo di assunzione, in conformità ai requisiti pubblicati sul sito Unicredit, dopo una fase di preselezione da parte di HR Operations, continua in modo del tutto analogo a quella del resto del gruppo, con un assessment collettivo e un colloquio individuale con HR e responsabile di business (direttrice filiale);
- attualmente i turni di lavoro per la filiale sono: 06.00-18.00, 12.00-18.00, 18.00-24.00, 24.00-06.00. L'organico attuale determina due turni notturni a testa alla settimana per ogni collega; ogni turno notturno prevede la presenza di 2 colleghi. L'azienda ci ha assicurato che, grazie alle assunzioni che si stanno completando, con un obiettivo totale di 64 persone, il numero delle notti pro-capite diminuiranno;
- per quanto riguarda il canale telefonico, esiste solo un numero di emergenza che il cliente può utilizzare in casi specifici, cui rispondono gli operatori che gestiscono anche le chat: il numero delle chiamate è davvero esiguo;
- i colleghi e le colleghe delle chat rispondono anche alle @mail dei clienti, che tuttavia rappresentano un canale di comunicazione non privilegiato.

Abbiamo, infine, segnalato all'Azienda come nei periodi di lancio di campagne di promozione - per esempio in questo periodo - il numero delle chat gestite in contemporanea da un/una collega raggiunga anche le 20/30. Seppur la comunicazione sia asincrona, appare intollerabile una gestione di un numero così alto di chat. L'Azienda ha risposto che si tratta sempre di un periodo limitato e che, con l'aumento del numero dei lavoratori, la situazione andrà normalizzandosi. Le OO.SS., apprezzando il lavoro fin qui svolto, auspicano una crescita professionale per i Colleghi e le colleghe che in questa struttura prestano la propria attività e ribadiscono la verifica delle disposizioni contrattuali anche in tema di orari di lavoro.

### **SPECIAL NETWORK**

Nella medesima giornata del 3 aprile si è svolto l'incontro avente in oggetto lo Special Network e la riorganizzazione di recente intervenuta, che ha coinvolto, assieme allo Special Network, anche il Restructuring e lo Special Credit, attraverso la ormai nota ripartizione dei portafogli fra Core e Non Core.

Per l'azienda erano presenti, oltre alle relazioni sindacali, il responsabile del Corporate Sales & Marketing, il responsabile del Non Core Restructuring Italy e la responsabile HR del Commercial Banking Italy.

La decisione aziendale è stata non solo quella di accorciare i tempi previsti per lo smaltimento del relativo portafoglio Non Core dal 2025 al 2021, ma anche di attribuire il portafoglio Non Core a risorse dedicate.

Il particolare lo Special Network vivrà, fino al 24 giugno 2019 un periodo di transizione, per poi essere organizzato come segue:

- la parte Core, che accoglie tutti i clienti special Network ritornati in bonis, verrà allocata nelle 7 Region e a riporto del Corporate Sales & Marketing, cui si aggiungono ulteriori strutture: Special Portfolio & AQM, Special Portfolio e Asset Quality Management;

- la parte Non Core invece, sarà distribuita in cinque aree territoriali a riporto del Restructuring Non Core.

Ricordiamo che il portafoglio Non Core è un portafoglio chiuso in entrata, che trae le sue origini dal precedente portafoglio "alfa".

Dopo l'esposizione aziendale, le OO.SS. hanno colto l'occasione per rivolgere domande anche di più ampio respiro a proposito della suddetta riorganizzazione.

In primis è stato richiesto il motivo che ha portato alla divisione che vede oggi il Core all'interno del GLO e il Non Core all'interno, invece, del GRM.

Ci è stato risposto che la posizione non core, caratterizzata dalla sua intrinseca criticità, e proprio per questa sua peculiarità, non può più restare inserita in una struttura che si occupa anche di crediti, ma è più coerentemente e correttamente da considerare all'interno del Risk.

Non ci sarebbero altre motivazioni.

Poiché, inoltre, man mano che i colleghi che si occupano del Non Core esauriranno il proprio portafoglio dovranno essere riallocati in azienda, le OO.SS. si sono raccomandate che ciò avvenga alla luce non solo degli eventuali desiderata dei singoli, ma anche del curriculum e della formazione, ricevendo per questo le più ampie rassicurazioni.

D'altro canto, la giusta collocazione di colleghi caratterizzati da alta professionalità e competenza non solo va a vantaggio del lavoratore di volta in volta interessato, ma anche e soprattutto dell'azienda.

È chiaro che non siamo che all'inizio di questa ennesima riorganizzazione che ci auguriamo abbia un esito assolutamente positivo.

Le OO.SS. continueranno tenacemente a monitorare il processo di riorganizzazione in corso e a chiedere all'azienda tutti i chiarimenti e approfondimenti necessari.

Per essere vicini ai colleghi, cui viene evidentemente richiesto uno sforzo ulteriore e particolare, visto anche l'accorciamento dei tempi di smaltimento dei portafogli e il conseguente nuovo importante obiettivo, ci aspettiamo dall'azienda che tale sforzo sia considerato da vari punti di vista, ivi compresa la valorizzazione delle risorse, che riteniamo quanto meno auspicabile.

Vi terremo costantemente informati.

### **INQUADRAMENTI**

Nelle giornate del 2 e 3 Aprile è proseguito il serrato confronto sul tema dei percorsi professionali, le posizioni permangono al momento distanti, si riprenderà nella giornata del 16 Aprile con l'auspicio di avvicinarci ad una soluzione condivisa.

*Milano 10 aprile 2019*

Segreterie di Coordinamento  
Fabi -First Cisl -Fisac Cgil -Uilca -UniSin  
UniCredit SpA

---

[scarica il comunicato originale](#)