Il settore bancario in quest'ultimo decennio, a seguito della crisi economica e finanziaria accompagnata dal cambiamento dei bisogni e dei comportamenti della collettività, ha cercato, inseguendo nuovi modelli organizzativi, di adeguarsi all'evoluzione della società.

Di conseguenza Unicredit crea la nuova funzione denominata B.T.

QUANDO: nell'anno 2012 nasce Unicredit Business Transformation

COME: vengono create delle task force capaci si supportare la banca nelle lavorazioni prettamente operative.
PERCHE': con la razionalizzazione della Rete fisica a seguito della riduzione della redditività dopo anni di crescita con la media del 3%, si chiudono numerose filiali in Italia (da 4.400 agenzie a fine 2011 si passa a 4.009 a fine 2014), e si determinano numerosi esuberi; la riduzione dei costi nonché la scadenza di contratti con società esterne porta l'Istituto ad internalizzare attività svolte da terzi.

DOVE: la Rete B.T. è capillarizzata in più di 100 Comuni ed in tutte le 7 Region. La Sicilia è la Regione che concentra il maggior numero di Lavoratori, mentre le città con il presidio numericamente più alto sono: Palermo, Roma, Bologna/ Reggio Emilia e Milano.

Nel corso di questi ultimi anni BT ha sviluppato la propria struttura organizzativa ampliando le proprie Unit. Al department BT viene attribuita la responsabilità di agire come facilitatore rendendo più semplici i processi operativi, trascurando però la comunicazione tra le diverse Funzioni interessate.

Soltanto nel 2015 l'Ods 478/269 dà una forma a BT: Business Transformation Department la cui responsabilità è a diretto riporto di Group Organization & Logistic – in ragione del mutato contesto in cui opera – si avvale di un team PMO & CRM impegnati nel monitoraggio dei progetti del department assicurando tempistiche e qualità del servizio nonché la gestione di eventuali reclami.

Il Department si compone di 4 diverse unit a secondo delle mission assegnate:

- Business Expertise Centers Unit che si occupa della gestione di specifici centri di competenza all'interno del Department, con l'obiettivo di fornire alle funzioni di business servizi di supporto end – to – end, con processi, risorse e tecnologie, caratterizzate da un modello di servizio unico;
- Enterprise Delivery Solutions Unit che ha come mission la gestione delle principali attività di insourcing assegnate al Department nonché il supporto delle principali Entità italiane del Gruppo (es. Leasing e Factoring) nei processi di back office e gestione documentale;
- On Demand Services Unit che ha come mission la gestione delle task force create per supportare le necessità del business e delle competence lines;
- Transformation Insourcing Unit che ha come mission quelle di allestire le iniziative di transformation insourcing approvate a seguito dell'analisi dei business case,e di gestire le risorse promuovendo il cambiamento e le iniziative di ottimizzazione dei processi;

Nel corso del tempo le attività che impegnano BT sembrerebbero essere cresciute tanto che il nuovo Ods aggiornato al 12 dicembre 2016 ha fornito un nuovo organigramma. La responsabilità del Department Business Trasformation è ora a diretto riporto del COO Chief Operating Office e le vecchie 4 unit si sono trasformate in 5 nuovi department, con circa 1.800 lavoratori:

- Il Department Direct Channels Business Services si occupa di fornire servizi di supporto al business con processi,

risorse e tecnologie specifiche nonché fornire assistenza operativa per i prodotti CQS, mutui, prestiti e carte. Il department prende poi forme diverse (unit) a secondo del servizio fornito;
- Il Department Business & Shared Service Center Operations supporta il Leasing ed il Factoring nella gestione documentale e fornisce supporto operativo. Inoltre supporta GISO e Compliance in materia di sicurezza dati sulla base di specifici accordi di servizio. Anche per questo department come per il precedente ci sono diverse unit a secondo delle mission assegnate;
- Il department BTBS Governance & Strategy mette in opera le trasformazioni necessarie per l'esecuzione del piano strategico – gestisce le risorse promuovendo il cambiamento e definendo i piani di sviluppo sempre teso all'ottimizzazione dei processi ed al monitoraggio delle spese;
- Il Department Credit Risk Business Services, destinato alla clientela Individuals ed Imprese, si occupa di proporre per delibera alle competenti strutture di Credit Collection Decisions and Classification soluzioni transattive o di classificazione in linea con le strategie definite dal Risk Management.
- Il department On Demand Services fornisce supporto operativo al business ed alle competence lines tramite task force ed è diviso in unit a secondo del servizio;

Circa il modello di servizio e la gestione del personale dobbiamo denunciare le seguenti carenze: i colleghi che vengono addetti alle funzioni BT dopo un breve affiancamento di qualche giorno basato sul "passaparola" sono subito operativi; non possono utilizzare e/o consultare alcun manuale operativo in caso di bisogno, perché semplicemente non esiste; non possono chiedere istruzioni o chiarimenti ad un responsabile vista la parcellizzazione lavorativa sul Territorio. Quest'ultimo mese è stata istituita una Commu- nity simile ad una chat per chiedere e scambiare info, ma rigorosamente in inglese, perché, come tutti sanno, in BT si scrive e si parla fluentemente in inglese altrimenti non si può avere il privilegio di lavorarci.

Ma che modello di servizio è?
Anche se l'Ods fa riferimento per alcune Unit a SPECIFICI ACCORDI DI SERVIZIO, è difficile comprendere le responsa- bilità legate al proprio lavoro perché l'Ods prevede che le responsabilità siano in capo al responsabile o alla "struttura" ….. ma la "struttura" è fatta da persone, quindi ci si chiede legittimamente se, in caso di errore, ne sarà re- sponsabile tutta la unit … insomma come dire mal comune mezzo gaudio ….!

Riteniamo assolutamente insoddisfacente la sommaria normativa di riferimento e la ancor più sommaria forma- zione erogata ai lavoratori, con enormi rischi per la tutela degli stessi e reputazionale per l'Azienda.

I rapporti con il personale appaiono un miraggio.

Il nome del proprio referente HR lo si apprende dal portale, ma dalla funzione è impossibile ricevere risposte a qualsiasi richiesta, alimentando così nei lavoratori un totale senso di abbandono.

Circa l'organizzazione del lavoro denunciamo in tutte le realtà: un organigramma assolutamente insoddisfacente in cui tra la figura Manager e la base esistono poche figure di riferimento sul territorio prive oltretutto di ogni autonomia tant'è che rimandano sempre ad un livello più alto ogni decisione; l'inesistenza del mansionario per cui in tantissi- me realtà lavoratori appartenenti alla categoria dei quadri direttivi e lavoratori appartenenti alla seconda area profes- sionale svolgono le stesse mansioni.

Sarebbe auspicabile un percorso professionale anche in BT ! Le funzioni, i cui nomi rigorosamente di origine anglosasso- ne nascondono spesso lavorazioni prettamente operative, che non richiedono alcuna professionalità o bagaglio di esperienze nel settore.

Ma allora ci chiediamo perché concentrare in questa struttura lavoratori con tanti anni di esperienza?

Scarica il comunicato