



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

Transform 2019 agli sgoccioli. Non è tutto oro quello che luccica.

Il giorno 28 novembre 2019 si è tenuto l'ultimo incontro della Commissione Organizzazione del Lavoro prima della presentazione del nuovo Piano Industriale. E' stata l'occasione per fare un bilancio rispetto a tutte le tematiche di tipo organizzativo e procedurale che non hanno funzionato e ancora non funzionano.

Assunzioni

L'azienda ha effettuato complessivamente 2584 assunzioni nel triennio di cui, 766 nel 2017, 907 nel 2018 e 911 nel 2019. Per quanto riguarda il 2019 451 sono le assunzioni nel Commercial BanKing Italy, 142 nel Corporate Center, 32 nel CIB e 259 nella COO Area di cui 229 in Unicredit Services. Nel 2019 le assunzioni al Direct sono state complessivamente 277 ed hanno toccato tutte le realtà territoriali (53 Lombardia, 46 Centro Nord, 49 Nord Ovest, 40 Nord Est, 47 Centro, 22 Sud, 20 Sicilia). Nel 2019 sono state assunte 315 risorse a tempo determinato (di cui 190 stagionali). Questo numero è il segnale preciso della sofferenza che vive la rete e di come sia sempre più necessario prevedere un rapporto preciso tra le entrate al Direct e le uscite verso le Filiali.

Tecnologia e applicativi

L'Azienda non ha realizzato gli efficientamenti che aveva previsto, persino quelli previsti dal piano 2015-2108: ricordiamo, ma solo in chiave esemplificativa Firma Mia, che costringe, spesso, colleghe e colleghi a staccare la connessione per riuscire a completare le attività e tornare quindi al cartaceo. Non ci pare un efficientamento.

Le dotazioni tecnologiche sono assolutamente inadeguate, i tempi di attesa hanno subito un aumento esponenziale; le risposte alla fine di una determinata procedura spesso non arrivano, esponendo le colleghe/i a rischi di errori anche inconsapevoli. Ogni giorno bisogna confrontarsi con blocchi procedurali, di linea, di cambi procedure senza la necessaria formazione. Il rinnovo del parco tecnologico è stato realizzato senza raggiungere i livelli di prestazione funzionale a una corretta gestione della clientela e a un'efficace e non stressante prestazione lavorativa.

Tutte le numerose e ormai endemiche criticità impattano in modo significativo sia sul benessere nei luoghi di lavoro, sia su una Rete, paradossalmente spopolata, nel nome dell'efficienza tecnologica.

People focus: dopo l'incontro del 31 ottobre in cui avevamo evidenziato le inefficienze di questo sistema, abbiamo segnalato le numerose disfunzioni che continuano ad esserci anche in questi giorni.

Problematiche della RETE: le descriviamo necessariamente per titoli, perché sono numerosissime: Archiviazione digitale (la procedura Sad 6); My Credit e tutti i problemi di funzionamento ancora aperti; Consegna rischi con le previsioni dell'ODS 4251 che lasciano la responsabilità di anni di pessima organizzazione

del lavoro sulle spalle dei Gestori; Aml/DBCRIME (siamo bancari non agenti di Polizia Giudiziaria); Tool Bit strumento che potrebbe prevenire le contestazioni disciplinari, ma l'Azienda non lo utilizza a tale scopo. UTP Trigger, sistema di monitoraggio che da qualche mese attribuisce nuovi carichi di lavoro e responsabilità a Gestori Corporate e Small Business; Offerta fuori sede: non può e non deve essere svolta da chi non è abilitato. Violazione del diritto alla disconnessione: richiesta di prestazione lavorativa durante i periodi di ferie, malattia, congedo parentale.

UniCredit Direct: Ultimamente la formazione e l'affiancamento dei neoassunti risultano affrettate ed il servizio ne risente. Il flusso di chiamate si è incrementato proprio a causa delle inefficienze organizzative che i clienti riscontrano sulla rete e che NON sono certo da imputare ai lavoratori della Rete medesima. Indispensabile inoltre una maggiore chiarezza per quanto riguarda l'interazione tra i nuovi gestori da remoto ed i colleghi e colleghe delle Filiali.

BuddyBank: riteniamo necessario un incremento di organico a causa dei maggiori carichi di lavoro derivanti dalle continue campagne prodotto, carichi che non possono sempre comportare intervento di task force.

Formazione: l'assenza di programmazione da parte del Line Manager e lo sporadico uso del codice PFO (bloccante le procedure) è alla base dell'inesigibilità di una formazione adeguata. Abbiamo chiesto che solo con l'inserimento del PFO si apra la piattaforma di My Learning utilizzando anche forme di lavoro agile.

Private: soffre per una digitalizzazione deficitaria, con l'aggravante del rapporto con una clientela particolarmente esigente.

Mutui: sono indispensabili tempi certi per lo svolgimento delle diverse fasi di lavorazione dei mutui; oggi tempi strettissimi costringono i colleghi di Rete a riprocessare la pratica più volte.

Strutture di supporto: Business Operations è diventato un grande contenitore delle più diverse attività, anche di significativo valore aggiunto; manca ancora una sistemazione organica delle circolari/ODS di tali diverse attività. Tutti i lavoratori devono essere inoltre debitamente formati per riconoscere i rischi operativi ai quali possono andare incontro.

Per quanto riguarda le task force, attivate continuamente su Business Service, abbiamo sottolineato che è davvero difficile, se non impossibile, immaginare che un lavoratore debba apprendere una nuova attività ogni due mesi. Riteniamo sia ingiusto ed iniquo specie se fatto senza condivisione, pertanto abbiamo chiesto quantomeno di verificare a priori se vi è la disponibilità delle colleghe e dei colleghi, altrimenti forse sarebbe più corretto cercare altre soluzioni.

Eestero: FTC/FTO Le nuove procedure introdotte, alcune solo in fase "pilota", non sembrano allo stato produrre semplificazione, al contrario portano a un aumento dei tempi di lavorazione dei documenti delle lettere di credito.

My Agent: Per quanto riguarda il rapporto tra My Agent e le Filiali è indispensabile una regolamentazione del medesimo, trasparente e inequivocabile, che, tra l'altro metta entrambe le categorie al riparo da conseguenze

legali e disciplinari. Ricordiamo che, non essendo dipendenti di UniCredit, gli agenti non possono assolutamente andare oltre quanto previsto dal loro mandato, né tantomeno sbrigare pratiche di agenzia. Ne consegue che ogni utilizzo improprio non solo sarebbe illecito, ma esporrebbe gli agenti stessi e la banca a enormi rischi operativi.

Presidio operativo: abbiamo chiesto chiarimenti su tale ruolo e in particolare sul nuovo incarico a loro affidato relativo alla verifica dei titolari effettivi (progetto denominato U.B.O. – Ultimate Beneficial Owner)

Gestione assegni da remoto: abbiamo ribadito che, per la ripetitività ed il ritmo di lavoro, si rischiano errori con relative responsabilità. L'azienda ci ha informato che c'è ora un flag di controllo relativo alla clausola "non trasferibile". Eccezionalmente, vista la fase di avvio, l'azienda si accollerà le multe relative alle mancate segnalazioni di fatti avvenuti prima del 30.09.19. Abbiamo chiesto che venga messo un flag bloccante anche per la mancata indicazione del beneficiario

Problematiche UCS Le continue riorganizzazioni che sembrano non seguire le migliori soluzioni organizzative, ma logiche strettamente gerarchiche, hanno creato una situazione di confusione generale e destabilizzato competenze e professionalità. Il "fai e disfa" continuo non aiuta a realizzare la tanto decantata trasformazione digitale. L'ultimo esempio è la costituzione della CIO Western Europe con l'ennesima riorganizzazione del Commercial Banking Italy, (a regime entro il semestre 2020). Se a questo aggiungiamo le carenze di organico, la frammentazione dei processi, il numero sempre crescente dei consulenti e la complessità creata dall'esternalizzazione dell'area Information Technology a VT-Services, producono un peggioramento delle condizioni di lavoro.

Orari fuori controllo: non vi è una chiara programmazione delle attività che necessitano presidi al di fuori del normale orario di lavoro e vi è un uso improprio della reperibilità, con il risultato che ogni manager avanza richieste di copertura di fasce orarie senza la necessaria comunicazione prevista dalle norme contrattuali. La reperibilità è un istituto contrattuale ben preciso che prevede la necessità di avere a disposizione le competenze dei colleghi con turnazione programmata. L'azienda ha iniziato a richiedere che, anche, i passaggi di software in produzione (anche di minimo impatto) siano effettuati fuori dall'orario di lavoro delle filiali. Di conseguenza si è costretti ad effettuare interventi alle 6 di mattina, o alle 18 di sera.

Sicurezza dei dati: siamo preoccupati degli incidenti e dei furti Informativi che vedono Unicredit sempre sotto attacco. Per questo abbiamo richiesto un incontro urgente con le funzioni dedicate. Siamo preoccupati della tenuta reputazionale del nostro Gruppo, su un "asset" strategico.

L'azienda sostiene che il Piano Transform ha centrato tutti gli obiettivi che si era dato, persino traguardandoli con largo anticipo. Noi invece, riteniamo che gli unici obiettivi raggiunti siano stati la riduzione dei costi ottenuti unicamente tramite la riduzione del personale. Gli investimenti "digitali" previsti, che dovevano compensare le uscite, non hanno prodotto gli efficientamenti promessi; vuoi perché partiti con colpevole ritardo rispetto all'avvio di Trasform, vuoi perché la loro efficacia è stata sopravvalutata.

Ve li ricordiamo qui sotto sinteticamente:

Revisione modello Operativo	Razionalizzazione Automazione processi	1450 efficientamenti
Dematerializzazione e digitalizzazione processi	Firma Mia	525 efficientamenti
	Documenti Cartacei	425 efficientamenti
Totale		2400 efficientamenti

Nel 2020 saremo chiamati a discutere delle ricadute occupazionali del nuovo Piano Industriale Team 23; per quanto ci riguarda partiremo da questi numeri, ovvero dai 2400 efficientamenti promessi, ma non ottenuti, unicamente per responsabilità di scelte aziendali, sbagliate e controproducenti.

Milano, 2 dicembre 2019