



UniCredit Banca di Roma

Nuovo modello di servizio del Gruppo

Il 10 novembre 2009 si è svolto in UniCredit Banca di Roma un incontro durante il quale il Responsabile delle Relazioni Sindacali ha informato le scriventi OO.SS. sulle linee generali del nuovo progetto di servizio denominato **ONE4C**.

L'azienda ha subito precisato che le notizie apparse negli ultimi giorni sulla carta stampata o riportate dai media, pur essendo verosimili, non possono essere prese a riferimento. L'unica cosa certa è che nel CdA previsto per dicembre sarà portato in approvazione un progetto di evoluzione del business a livello internazionale ed il conseguente riassetto organizzativo del Gruppo.

Detto **modello di servizio** del nostro Gruppo si prefigge l'obiettivo di:

- **rafforzare la centralità del cliente;**
- **migliorare la prossimità ai territori.**

In particolare, detta evoluzione sarà volta a fornire risposte agli specifici punti di attenzione che sono emersi negli ultimi mesi (Customer Satisfaction e dialogo con il territorio) e comporterà una revisione dei criteri di segmentazione con un maggior focus su:

- segmento **Small and Medium Enterprises** (Piccole e Medie Imprese), elementi chiave dell'economia nei principali paesi dove siamo presenti, per i quali il Gruppo attualmente non sviluppa un'offerta unica ed integrata (Small Business nel Retail, small Corporations nel Corporate e Investment Banking);
- segmento **Private Banking**, per offrire il miglior modello di consulenza specializzata a tutti i clienti con significativi patrimoni finanziari raggiungendo così le dimensioni europee richieste.

Le linee di intervento consisteranno in:

- un **"accorciamento"** della catena decisionale con maggiore responsabilizzazione delle reti distributive;
- un **miglioramento dei processi chiave** (es.: processo del credito, gestione dei reclami);
- **piani di azione locali** disegnati per intercettare specifici problemi/bisogni nei territori;
- **la creazione di interfaccia dedicate** per le comunità locali e i loro stakeholders.

La revisione dei criteri di segmentazione rappresenterà un rafforzamento ed un'evoluzione del modello divisionale e porterà ai seguenti 4 segmenti chiave:

CORPORATE

Trasformazione in una piattaforma internazionale per supportare:

- un utilizzo frequente di un'ampia gamma di specialisti di prodotto;
- l'impronta internazionale e la crescita dei nostri clienti;
- l'accesso ai mercati dei capitali.

Questo segmento sarà focalizzato sul large Corporate con un fatturato annuo superiore a 50 mln €

SME (Small and Medium Enterprises – Piccole e Medie Imprese)

Creazione di una nuova rete per supportare il business e la crescita della clientela di riferimento attraverso un modello di servizio su misura e una rete di distribuzione dedicata per incontrare i bisogni delle PMI (Piccole e Medie Imprese) con fatturato fino a 50M di Euro, che rappresentano il principale motore della crescita economica nei paesi chiave dove è presente il Gruppo UniCredit.

FAMILIES

Questa rete costituirà per le Famiglie una piattaforma attraverso la quale gestire la relazione individuale ad un costo sostenibile per i nostri clienti che detengono un patrimonio inferiore a 0,5 mln di Euro.

PRIVATE

Sarà un modello di consulenza specializzata per raggiungere una dimensione di eccellenza a livello europeo; **la soglia minima sarà di 0,5 mln di Euro di patrimonio finanziario totale.**

Nel perimetro Italia verranno creati dei “Referenti territoriali” trasversali alle Divisioni e ai quattro segmenti, come interfaccia tra il Gruppo UniCredit e gli stakeholders locali (*fruitori, non solo azionisti*) con l'obiettivo di:

- fornire un **unico punto di riferimento** ai suddetti stakeholders ;
- interfacciare gli stakeholders interni trasversalmente alle Divisioni **Corporate, Private, Retail**.

Saranno **Senior leaders** focalizzati nel promuovere una visione unica della presenza di UniCredit sui territori e faranno leva sulla loro esperienza e conoscenza del Gruppo per meglio servire le comunità locali italiane.

I Referenti Territoriali saranno sette ed assieme ai tre responsabili delle tre Divisioni (*Piccini per il Retail, Peluso per il Corporate, Prunotto per il Private*) formeranno un Comitato di controllo che riferirà direttamente a Profumo.

Se saranno superate tutte le incombenze derivanti dalla ristrutturazione del Gruppo, non ultime le autorizzazioni di Banca d'Italia, la decorrenza del nuovo modello organizzativo, la cui definizione è ancora in corso, sarà 1/11/2010, momento in cui avverrà l'integrazione delle tre Banche Commerciali.

A seguito di nostra specifica richiesta di chiarimento in merito alle notizie riportate dalla stampa sul numero di nuovi esuberi di personale riferibili al progetto complessivo, l'Azienda ha tenuto a precisare che esse sono destituite di qualsiasi fondamento e, eventuali eccedenze, potrebbero essere gestite attraverso la mobilità professionale e territoriale.

La ristrutturazione comporterà, nel breve, per le tre banche commerciali l'introduzione di un nuovo modello di Relazioni Industriali che rimarrà operativo fino all'avvio del c.d. “Bancone” previsto per il 1/11/2010.

In questa fase i rapporti sindacali delle Segreterie di Coordinamento di UBdR, UCB e BdS faranno capo ai rispettivi Capi del Personale e/o, a seconda delle tematiche, direttamente con il responsabile delle Relazioni Industriali della Divisione Retail che ha sede a Bologna.

Mentre sul nuovo modello organizzativo del Gruppo avremo tempo e modo di approfondirne i contenuti, le rilevanti novità sull'interlocuzione dei rapporti sindacali hanno suscitato, nella delegazione sindacale, una forte preoccupazione e non condivisione della scelta effettuata.

Abbiamo ritenuto infatti molto grave l'eliminazione del responsabile dedicato alle relazioni sindacali in azienda, che si sostanzia, nei fatti, nel trasferimento da subito, e quindi con un anno di anticipo, dei rapporti sindacali dai tavoli aziendali ad un tavolo di Divisione.

Questo potrebbe comportare, a nostro avviso, una dispersione delle specificità di UBdR, in una fase ancora di assestamento culturale, durante la quale è quanto mai necessario un approfondito confronto tra il sindacato e l'azienda in un materia così importante che esige la conoscenza ed il rispetto delle norme e le procedure contrattuali.

Abbiamo infine sottolineato quanto sia delicata la fase che ci apprestiamo ad affrontare tra poche settimane con la fuoriuscita (per esodi e pre-pensionamenti) di oltre 530 lavoratori da “UniCredit Banca di Roma”, quasi tutti dalla Rete, e le inevitabili tensioni che verranno a determinarsi per un organico complessivo ormai ridotto al di sotto dei minimi termini.

Le assunzioni ancora da effettuare a gennaio non saranno sufficienti.

Per discutere di questi importanti temi e delle problematiche ancora aperte, ci attiveremo per un incontro a breve con il Capo del Personale.

Roma, 10 novembre 2009

**Le Segreterie di Coordinamento - UniCredit Banca di Roma
Fabi – Fiba/Cisl – Fisac/Cgil – Silcea – Ugl Credito - Uilca**