



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

## **RIPRESA INCONTRI IN BANCA (2)** **Task Manager- UniCredit Direct – Uplan - Disciplinare**

### **Task Manager in Business Operations Italy**

Ci è stata illustrata questa piattaforma in fase di introduzione nella struttura del Banking Operations Italy. Consentirà di gestire tutte le fasi previste per lo svolgimento delle attività nelle varie unità operative, evitando la rilevazione manuale dei dati che fino ad oggi veniva fatta e che abbiamo sempre contestato.

Lo strumento è stato configurato censendo più di 2500 procedure per tutto il Gruppo (rappresentano circa la metà del totale). Ogni processo è stato suddiviso in fasi e ogni attività in passaggi operativi autonomi (“task” significa appunto passaggio operativo). Sono stati inseriti i tempi medi di lavorazione di ogni fase e gli eventuali “SLA” (scadenze/Service Level Agreement). Sono state infine mappate le competenze delle risorse. Le attività sono quindi assegnate a ciascun collega in automatico in base alle competenze (skill), alla presenza al lavoro, alle priorità delle attività. Il team leader potrà intervenire solo per ridefinire le priorità delle attività assegnate.

Il Team Leader non potrà monitorare in tempo reale l'operatività del singolo, ma potrà visualizzare il gestito a fine giornata e per dato aggregato (per team di almeno 5 risorse). Sono previsti degli alert relativi agli scostamenti dei volumi di attività svolta dal team per procedura (senza riferimento al singolo collega) rispetto alle previsioni di assegnazione iniziali, effettuando una riallocazione automatica sempre sulla base dei criteri sopra citati.

La configurazione dei task si realizzerà da fine settembre 2019 ad aprile 2020, in Italia e successivamente negli altri paesi.

### **UNICREDIT DIRECT**

L'Azienda ha sottolineato ancora una volta la strategicità della struttura, caratterizzata dalla doppia anima di relazione con la clientela, fatta di assistenza ma anche di proposte commerciali.

La performance commerciale di UCD è “robusta”, figlia della crescita della struttura stessa e dello sviluppo dei processi.

Ucd contribuisce per il 12% alle consulenze realizzate nel Commercial Banking Italy. Il grosso della vendita è costituito da prestiti personali, che rappresentano circa 1/3 di tutto il Commercial Banking Italy.

Il numero di appuntamenti fissati da Ucd per la consulenza in filiale ha visto nel 2019 una forte crescita con il 50% in più rispetto allo scorso anno.

Nel 2018 la struttura contava 820 persone circa, a fine 2019 ne conterà 1160 circa così suddivise:

- 400 consulenti gestori da remoto (first e business), di cui 66 provenienti dalla rete;
- 480 consulenti generalisti;
- 190 consulenti che svolgono attività più specifiche (chat, e-mail, assurance e Subito Casa);
- 95 tra Area Manager (capi polo), staff, supervisor e team leader.

I team dei gestori da remoto, come intuibile dal numero che verrà raggiunto entro fine anno, stanno aumentando notevolmente. L'ultimo innesto verrà fatto a inizio dicembre. Abbiamo chiesto il dato disaggregato per polo.

L'Azienda ci informa inoltre che i contatti da parte della clientela sono in aumento su tutti i canali disponibili.

A seguito di quest'aumento nel traffico in entrata, spesso dovuto all'introduzione alla clientela di alcune nuove procedure digitali (esempio terzo codice di accesso/sicurezza all'home banking), quest'anno, soprattutto nei mesi di giugno e luglio, ci sono state alcune difficoltà nel servizio per tempi di attesa elevati. L'Azienda ha dichiarato che dopo l'estate le difficoltà sono state superate e ora il livello di servizio è tornato nella norma (20 secondi di attesa standard).

Abbiamo sollevato il problema della formazione che, in alcuni poli, ci risulta essersi ridotta. L'azienda ci ha risposto che in realtà si sono ristretti i tempi della formazione in aula a causa del rapido turnover, ma sono stati aumentati i giorni di affiancamento. Successivamente ad ogni corso vengono svolti 4 giorni di affiancamento contro i 2 precedenti. L'Azienda riferisce che è stato chiesto ai Team Leader di affiancarsi maggiormente a colleghi e colleghe: il risultato è un aumento della qualità del servizio.

Per quanto riguarda il turnover, è stato guidato principalmente dalle esigenze della rete fisica. Entro fine anno saranno raggiunte le 327 assunzioni, di cui 112 hanno compensato le uscite verso la rete (considerate quindi a saldo zero) e 291 permettono, invece, una crescita della struttura. I micropoli saranno operativi a inizio dicembre. Brescia sarà un distaccamento del polo di Milano, Bari del polo di Napoli e Caltanissetta di Palermo. Si tratta di un progetto pilota per valutarne una futura eventuale diffusione. La costituzione avverrà il 4 novembre e tutto il primo periodo sarà dedicato alla formazione base UCD e procedure di business (compreso Esma). I consulenti gestori da remoto senior (oggi uno per team first e uno per team business) aumenteranno con l'incremento del numero dei gestori. I senior non hanno ancora rilasciato completamente il portafoglio leggero. Abbiamo chiesto dati disaggregati per singolo per polo.

Abbiamo infine chiesto lumi sul progetto "chatbot", che consentirà di gestire in automatico alcune risposte basiche e ripetitive alla clientela. Si sta terminando di costituire il team che seguirà il progetto. La fine è prevista per la metà del prossimo anno.

## **Uplan: la pianificazione della attività commerciale**

Sei mesi fa ci fu presentata Uplan, la piattaforma di pianificazione e programmazione della attività commerciale del mese successivo, che ha come focus non la vendita di prodotti ma il raggiungimento del MOL.

Lo strumento è gestito dal DDF che dovrebbe condividere l'obiettivo pianificato con la propria squadra: l'AM fornisce un feedback che non è vincolante.

In questi sei mesi lo strumento è stato utilizzato a maggio dal 95% dei RdF sino al dato di ottobre che è del 99%, con un incremento del raggiungimento degli obiettivi commerciali: a maggio il 32% delle filiali ha raggiunto l'obiettivo di Best, a settembre la percentuale è del 43%.

Contemporaneamente è aumentata la percentuale delle Filiali che hanno raggiunto l'obiettivo pianificato il mese prima: giugno 23%, settembre 39%

A oggi per l'Azienda Uplan è uno strumento di autoregolamentazione della attività commerciale della Filiale che sta dando dei risultati confortanti.

Un anno fa, le scriventi OO.SS, avevano richiesto, al tavolo della Commissione Politica Organizzazione del lavoro, uno strumento che eliminasse le continue richieste di produzione sia preventive sia a consuntivo.

Abbiamo segnalato all'Azienda **alcuni utilizzi impropri** che ci impongono di ribadire che non si tratta di una modalità concordata con le organizzazioni sindacali ma di un strumento aziendale che tuttavia, a quanto ci consta, nella maggior parte dei casi, laddove sia stato utilizzato correttamente, è servito **a ridurre le richieste di dati**.

## **Lettere di contestazione e provvedimenti disciplinari**

Dopo una lunga premessa sulla funzione, dice l'Azienda, "rieducativa" della contestazione disciplinare o addirittura di prevenzione perché diffonderebbe la cultura del rispetto delle regole, l'Azienda ha ripetuto, come nell'incontro dello scorso febbraio, che il fenomeno dei provvedimenti disciplinari continua ad avere un trend fisiologico per il nostro tipo di azienda.

A febbraio eravamo intorno all'1% di lettere di contestazione rispetto all'organico della banca – a oggi circa 34.000 persone -, ora c'è stato in questi mesi un leggero incremento non significativo.

Abbiamo contestato alla azienda diversi punti:

- **mancanza di tempestività rispetto ai fatti contestati.** Si contestano operazioni eseguite anche più di un anno prima. L'Azienda ha risposto che si attiva appena a conoscenza dei fatti. Da parte nostra abbiamo opposto l'esistenza di procedure, ad esempio TOOL BIT, che, di per sé, segnalano operazioni in odore di anomalia per quanto riguarda la normativa AML/ADVICE o altro.

Perché, invece di procedere alla contestazione non si provvede, da parte aziendale, a prevenire l'attività non corretta? Perché non attivare una forma di prevenzione attraverso un canale istituzionale con Internal Controls? L'Azienda ha convenuto che l'obiettivo non è punire ma prevenire e che le strutture di Internal Controls sono già accessibili per i Colleghi e certo non si sottraggono alla collaborazione.

- **Casi di infondatezza delle contestazioni, basate su normative non vigenti al tempo dei fatti contestati.**
- **Iter procedurale che vede la chiamata del lavoratore prima della consegna della contestazione, con un chiaro, più volte denunciata, violazione del diritto di difesa.**

- **Contrasto tra la normativa e le “regole” non scritte del Business, che vogliono i numeri e il mol.** Questo contrasto ricade sui lavoratori.
- **Consegna delle lettere in periodi feriali:** accortezza vorrebbe che all’approssimarsi delle ferie o delle pause festive le lettere non fossero consegnate.
- **I tempi secondo noi troppo lunghi di risposta** dopo la presentazione delle giustificazioni da parte del lavoratore/lavoratrice. La risposta aziendale è che, le necessarie verifiche soprattutto per i casi più gravi richiedono cautela e quindi tempo

**Provvedimenti disciplinari a seguito delle Policy sulle molestie e sul bullismo:** a luglio le segnalazioni con gli strumenti previsti erano 16. L’Azienda non ha fornito i numeri e la tipologia di contestazioni a oggi. Abbiamo riportato a livello aziendale quanto era emerso in sede di CPO e cioè la richiesta di eliminare il Line Manager dai referenti cui denunciare le violazioni, questo in ottemperanza ai contenuti dell’accordo siglato in ABI nel febbraio scorso. Abbiamo denunciato alcune falle nel modulo di formazione aziendale: in particolare alcuni esempi sono da noi ritenuti, unitariamente, fuori luogo e non utili al fine di comprendere i contenuti delle Policy medesime. Allo stesso modo non è utile, ai fini dell’apprendimento, che non si possano sapere, ex post, quali siano le risposte errate.

Secondo l’Azienda il ricorso al Line Manager è un’opzione non un obbligo e che vi sono stati episodi contestati gravi e altri meno gravi e di conseguenza anche le sanzioni sono state coerentemente erogate.

**Abbiamo concluso dichiarando che non è con i provvedimenti disciplinari che si crea la cultura dell’etica e del rispetto delle persone e porteremo le stesse ragioni in Capogruppo.**

A conclusione di questa due giorni intensa di incontri sono emersi alcune caratteristiche necessarie per un confronto efficace tra il Sindacato e l’Azienda: è indispensabile non solo l’informativa ma anche il coinvolgimento preventivo nei processi aziendali e nella relativa organizzazione del lavoro.

Quando questo processo c’è stato, come Sindacato, non ci siamo mai tirati indietro né abbiamo avuto timore di “sporcarci le mani”: pensiamo sia indispensabile per una tutela efficace delle Persone essere coinvolti, a monte, nella soluzione dei tanti problemi che impattano la vita professionale e, di conseguenza, personale dei Dipendenti.

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

Milano, novembre 2019