



**Segreterie di Coordinamento UniCredit S.p.A.**

## **Riorganizzazione Rete Commerciale : incontro del 10.11.21**

Si è svolto, mercoledì 10 novembre, con la presenza di Barbara Tamburini (Responsabile Retail Banking Italy – Segmento Individual), Andrea Casini (Responsabile divisione Corporate – rete Enterprises), Stefano Vecchi (Responsabile divisione Wealth Management e Private Banking Italia), Ilaria Dalla Riva (Responsabile People & Culture Italia) e Emanuele Recchia (Responsabile Relazioni Industriali) il secondo degli incontri previsti con le OO.SS. in merito alla riorganizzazione della Rete Commerciale che, ricordiamo, diventerà operativa il 13 dicembre 2021. Ne seguiranno altri di maggior approfondimento, specie nel mondo retail ed imprese maggiormente coinvolti dalla riorganizzazione.

L'incontro si è svolto con interventi e domande per ogni settore aziendale di cui, qui di seguito, riportiamo una sintesi.

### **Retail Banking Italy – Segmento Individual**

Per Barbara Tamburini la riorganizzazione del Retail serve a riconnettere il centro con la rete e con le sue esigenze: necessità di stare vicino al cliente, miglioramento del servizio al cliente e semplificazione.

Ci saranno 787 Mercati, 873 filiali con Direttore e 333 Sportelli senza Direttore.

La dimensione media delle Aree è di circa 190 dipendenti mentre i Mercati hanno una media di 17-18 colleghi con 2.6 filiali compresa la sede.

Con la riduzione delle aree e con la conseguente semplificazione organizzativa, l'Area Manager assume un ruolo centrale nell'organizzazione. A supporto sono introdotte le figure del Vice Area Manager e del Responsabile Qualità Operativa.

Il direttore di mercato, che è anche direttore di Sede, acquisisce leve gestionali su tutto il mercato, permettendo maggiore flessibilità, anche sulla gestione del personale a disposizione, che sarà composto da consulenti first e consulenti personal, oltre ad operare per assicurare il servizio ai clienti, il presidio dell'attività della banca e del rischio, la coraltà delle strutture del mercato. Il responsabile degli sportelli senza direttore è il capomercato.

Il vice direttore commerciale è previsto in base al numero di colleghi presenti e alla complessità organizzativa. Sarà presente in circa il 60% dei territori. Avrà deleghe creditizie e su condizioni di pricing allineate al direttore. L'AML sarà in capo al vice direttore commerciale su sede e sportelli senza direttore.

Il Vice Direttore Operativo supporta il Direttore di Sede in tutte le attività amministrative e contabili. A livello di area, gli area manager saranno affiancati dai Vice Area Manager e dal Responsabile qualità operativa che avrà il ruolo di coordinare la direzione operativa.

A livello di Region Retail è presente il Retail Manager e sono previsti referenti di supporto che coprono i pilastri della consulenza retail ( protezione, investimenti, finanziamenti, compreso il segmento POE).

Il POE (Piccoli Operatori Economici) manterrà il proprio portafoglio.

L'Azienda sta investendo su nuovi processi e sulla risoluzione dei problemi anche tramite l'ascolto delle persone della rete per individuare le aree dove è necessario intervenire con urgenza. Ad esempio Ubook, che è uno strumento nato per regolare gli accessi in periodo pandemico, ha problemi e l'Azienda ci sta ancora lavorando e ci ha comunicato che dal 12 novembre non sarà più necessario prendere appuntamento per la cassa; mentre va migliorato sulla consulenza dove risulterebbe apprezzato dalla clientela. Ricordiamo che Ubook è uno strumento per regolare gli appuntamenti con i clienti e non deve assolutamente essere utilizzato in alcun modo per esercitare pressioni commerciali sui colleghi.

### **Wealth Management e Private Banking**

Per Stefano Vecchi Wealth e Private sono state messe assieme per avere masse critiche che permettano di fare investimenti importanti e portare maggiore soddisfazione al cliente. I cambiamenti sono minimi perché i risultati sono già oggi positivi.

Le Aree passano da 53 a 43.

Tre criteri per raggiungere gli obiettivi: semplificazione, prossimità al cliente perché il radicamento territoriale è un vantaggio competitivo importante, supporto al Private Banker.

Il supporto è dato dalla formazione, anche con contenuti specialistici, e dai Vice Area Manager che potranno sostituire l'Area Manager ed affiancare i bankers, vista anche l'estensione geografica delle nuove Aree. I VAM saranno presenti nelle Aree più complesse e rilevanti (numero elevato ma non in ogni area). Seguiranno direttamente anche qualche cliente. Ci saranno riportafogliazioni limitate.

I Team assistant, ora customer assistant, rimangono fondamentali per supportare i bankers.

Verrà posta attenzione ai percorsi di carriera inerenti il lavoro trasversale fra i team, che andrà ad implementarsi.

### **Enterprises**

Per Andrea Casini l'ambizione è fornire una consulenza di eccellenza grazie alla professionalità delle persone e alle fabbriche prodotte.

È previsto un unico responsabile Enterprises di Region. Le Aree riportano al capo imprese della Region con equiparazione di importanza tra aree small business e corporate.

I Vice Area Manager saranno in media 4 per area.

Sarà garantita continuità di rapporto con il cliente. Il tema di eventuali riportafogliazioni verrà trattato nella seconda metà del 2022. L'impatto anche di mobilità territoriale sarà ridotto.

A.Casini ritiene ci sia la possibilità di crescita professionale nel canale imprese anche per i colleghi provenienti dall'area retail.

I **Clienti piccole imprese** ora seguiti dalle filiali rimarranno in carico alle stesse anche **perché sono soddisfatti del servizio.**

L'Azienda è consapevole dei carichi di lavoro a cui pensano di far fronte attraverso la centralizzazione di alcune attività (come ad esempio AML), l'ulteriore automazione, la semplificazione e il trasferimento di deleghe e poteri autorizzativi dal Gestore all'Assistente; verificheremo affinché tale trasferimento non comporti un aggravio di incombenze a carico degli Assistenti.

### **Le assunzioni riguarderanno anche il mondo imprese, o dirette o dal direct.**

Grande attenzione viene data al Foreign Trade Center. Prevedono che, con centralizzazioni e automazioni di alcune attività e il trasferimento di lavorazioni in Romania, possano portare i carichi di lavoro a livelli accettabili. Riteniamo che l'ulteriore trasferimento di attività in Romania non rappresenti assolutamente una adeguata soluzione, poiché, pur nel pieno rispetto dei lavoratori romeni, si tratta di un impoverimento e di perdita del lavoro dal perimetro italiano in una fase in cui si gestiscono migliaia di esuberanti, dichiarati dall'azienda, rinvenienti dal Piano Industriale Team23.

I poli di sviluppo vengono chiusi perché non hanno dato i risultati auspicati. Verranno utilizzate tutte le opportunità che arriveranno dalle filiere.

Sul segmento POE la gestione sarà fatta con logiche retail, con portafogli più ampi e con maggior utilizzo degli strumenti di gestione automatizzati e standardizzati per i bisogni semplici dei clienti.

Segmentazione di business relativa alle soglie di fatturato imprese:

1-5 milioni - Small Business

5-25 milioni - medium

25-350 milioni top

Oltre 350 milioni Large Corporate

Agribusiness è dall'azienda considerato un comparto strategico. Il fatturato non è il driver e rimarranno nel mondo imprese.

Abbiamo richiesto **estrema attenzione al tema della formazione**, che dal nostro punto di vista deve seguire puntualmente ed adeguatamente l'intero processo di riorganizzazione. Ilaria Dalla Riva ci ha risposto che è intenzione dell'Azienda ripristinare l'Accademia di UniCredit a Torino e individuare spazi dedicati in ogni Region andando verso una formazione ibrida tra f.a.d. e presenza.

Anche sul tema disciplinare, nuovamente da noi sollevato, l'Azienda ci ha comunicato l'intenzione di creare un comitato con anche la presenza di componenti lato HR e Commerciale. Su questa iniziativa ci riserviamo di esprimere una valutazione una volta conosciuti termini, contenuti e caratteristiche della stessa.

L'Azienda ha ulteriormente precisato che le 1.800 persone che entrano nei territori sono principalmente dalle aree smart personal, dalla massa di manovra, dal presidio operativo e dalle assunzioni previste.

Abbiamo sottolineato, come OO.SS., che per noi, con questa riorganizzazione, non si devono perdere le esperienze professionali, le competenze acquisite e i percorsi professionali in corso di maturazione delle persone e che sia necessario far fronte alla carenza di organico in tutti i settori.

Abbiamo ribadito l'importanza della formazione chiedendo che venga rispettata la programmazione e rivista nei modi ampliando la formazione d'aula; formazione che andrebbe fatta, anche tramite affiancamento, prima dell'ingresso in ruolo e su misura.

Abbiamo chiesto la massima attenzione sulla gestione dei rischi operativi ed inoltre su pressioni commerciali, sulle contestazioni disciplinari, che dal nostro punto di vista non stanno diminuendo, e sulla digitalizzazione (che oggi non ha dato i risultati sperati dall'azienda).

Riteniamo indispensabile che l'intero processo riorganizzativo abbia come focus principale il complesso di lavoratori e le lavoratrici, **le loro competenze e professionalità, le condizioni di lavoro, riducendo al minimo eventuali fenomeni di mobilità territoriale e professionale,** nel rispetto della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e della qualità dello stesso.

Sono previsti ulteriori incontri.

Vi terremo informati sul proseguimento del confronto.

Milano, 11 novembre 2021



**Segreterie di Coordinamento UniCredit S.p.A.**