



## UniCredit S.p.A.

### INCONTRO CON IL CAPO DEL PERSONALE

#### Le generiche risposte dell'azienda accrescono le preoccupazioni

Lo scorso 27 marzo si è tenuto l'incontro con il Responsabile del personale, Gianluca Totaro, da noi richiesto per meglio comprendere la situazione aziendale, anche in funzione dei prossimi incontri sul Piano Strategico 2010-2015.

Nella prima parte dell'incontro è stata illustrata la situazione aziendale, attraverso la presentazione di alcuni dati sull'andamento del 2011 (ricordiamo che nella stessa giornata il C.d.A. ha approvato il bilancio 2011), nonché gli obiettivi per il 2012.

In sintesi la banca ha rilasciato le seguenti dichiarazioni:

- ◆ relativamente ai costi, il 2011 è stato un anno ben gestito, sia sul versante HR che non HR, anche se non siamo ancora allineati ai nostri concorrenti;
- ◆ buono anche il risultato di utile lordo, dal quale però si devono detrarre le rettifiche su crediti che sono state ancora molto cospicue. Alla fine la banca è in sostanziale pareggio;
- ◆ meno positive sono risultate, invece, le performance commerciali e le dinamiche dei ricavi: non riusciamo a crescere come quote di mercato sulla raccolta, abbiamo registrato la perdita di clienti pregiati, in particolare nei segmenti affluent e piccole/medie imprese;
- ◆ la redditività non è ancora soddisfacente;
- ◆ l'aumento di capitale è stata un'iniziativa di grande successo (core tier 1 al 10,3%). Ottima la risposta delle rete Italia che ha contribuito con 700 milioni. Sono entrati 21.000 nuovi azionisti;
- ◆ nell'anno in corso ci sono ampi spazi di miglioramento per perseguire gli obiettivi quinquennali e per riportare la redditività sopra il 10%, come risposta agli azionisti che ci hanno dato fiducia.

Quattro sono i punti su cui UniCredit intende lavorare nel 2012:

**LIQUIDITA':** l'obiettivo è di ridurre ulteriormente la dipendenza dal mercato ed essere più autonomi nelle scelte;

**COSTO DEL RISCHIO:** la dinamica delle rettifiche su crediti del 2011 è originata per il 60% da crediti *in bonis*, che non davano, cioè, alcun segnale di deterioramento. Occorre, quindi, tenere alta l'attenzione sulla qualità del credito. Per questo sono già stati individuati 200 Gestori Specializzati in CIB e ME che hanno solo portafogli composti da aziende da valutare caso per caso, e devono individuare quale sia la strategia migliore per ridurre la perdita attesa. Richiede forti competenze tecniche, legali, relazionali. Su questo fronte ci aspettiamo risultati significativi;

**COST INCOME:** sul fronte dei costi, HR e non HR, si è realizzato un buon andamento in riduzione, anche se permane un disallineamento rispetto alla media di sistema. Le risposte vengono dal nuovo assetto organizzativo su 7 poli, con conseguente semplificazione organizzativa e maggiore velocità di risposta, nonché dalla riduzione del 30% delle aree di supporto (Direzioni Network, Aree commerciali e Direzione Generale). Il ricollocamento avverrà soprattutto nella filiera che attiene alla ristrutturazione del credito e nel multichannel. Ci saranno spostamenti verso le strutture di governo (specie in capogruppo) che hanno espresso necessità di rinforzare gli organici.

**Totaro ha sostenuto, al contrario di quanto dichiarato da Piccini appena qualche mese fa, che il personale riveniente dal progetto THOR (riduzione del 30% degli organici delle strutture di**

governo) non sarà indirizzato verso le filiali e le agenzie, in quanto nella rete si segnala generalmente un'eccedenza di organico. Nelle poche piazze in cui la carenza di organico è effettiva, la situazione andrà affrontata facendo ricorso alla mobilità territoriale, che potrà essere utilizzata anche per far fronte alle eventuali maggiori esigenze legate alla stagionalità.

Sempre sul versante costi, il PROGETTO MIDSET 440 prevede una riduzione delle spese su trasferte (10%), marketing e advertising (6%), consulenze (29%). Ogni spesa superiore ai 10.000 euro deve essere autorizzata da Piccini.

E' prevista, per il 2012, la creazione di nuove agenzie cash light (+ 311), cash less (+28) e un aumento delle postazioni da operatore unico (+ 222). Questo perchè i clienti confermano la preferenza a lavorare sui canali evoluti.

Uno dei nostri problemi è il costo del personale: abbiamo troppi QD e troppi dirigenti rispetto alla media ABI, il costo medio per dipendente è superiore dell'11% a quello di sistema; per questo è necessario pervenire ad una struttura degli inquadramenti coerente con il nuovo contesto. I costi non HR (costi real estate, infrastrutture di back office, servizi di supporto) sono superiori del 37% alla media di sistema.

**CRESCITA:** obiettivi: ricavi +3%, crescita AFI +3%, estero +13%, clienti +100.000. Daremo supporto alle imprese con 40 mld di nuove erogazioni nei prossimi tre anni e accompagneremo all'estero, sempre nei prossimi tre anni, più di 15.000 imprese.

Su di un punto si è, in primo luogo, concentrata la severa e preoccupata reazione delle OO.SS.: l'affermazione di Totaro sulle difficoltà della crescita, specie sul fronte della raccolta, e soprattutto – riportiamo testualmente le sue parole – **“sulla perdita di clienti pregiati, in particolare nei segmenti affluent, piccole e medie imprese”**.

Situazione di gravità inusitata di per sé, ma che si amplifica se si considera che la perdita di quote di mercato si trascina da molti mesi, senza che si riescano a trovare correttivi efficaci. Su questo, **ancora una volta, rivolgiamo i nostri motivati addebiti di responsabilità ad un management che appare sempre più inadeguato ad affrontare uno scenario sì oggettivamente difficile, ma che non giustifica il fatto che anche nel bilancio 2011, di contro alla comprensibile versione ottimistica offerta ai mercati, i conti delle attività Italia mantengono un alto livello di problematicità, e pongono la banca in una posizione più in ombra rispetto ad altri competitor.**

Il quadro complessivo evidenzia infatti, ancora una volta e in modo stridente, il contrasto fra il buon utile lordo generato dalla efficace risposta che le Reti, e il personale tutto, sono riuscite a dare anche di fronte alla crisi di liquidità scoppiata nell'estate scorsa (unitamente agli effetti della politica di contenimento dei costi che inevitabilmente ha, in primo luogo, riguardato il personale stesso) e l'utile netto, infettato dalle cospicue rettifiche su crediti. **In altri termini, il personale lavora bene e produce risultati che vengono però vanificati da scelte che, riferite ad un passato remoto o recente non ha importanza, sono comunque interamente imputabili ad errori dell'alta dirigenza.**

Questa situazione, proiettata sul 2012, purtroppo conferma le preoccupazioni che le OO.SS. hanno ancora puntualmente riportato all'azienda, anche in relazione agli obiettivi prefissati per l'anno in corso, che Totaro ha compendiato in quattro punti, come sopra riferito.

A parte il **cost income**, **l'aumento della liquidità** (per avere maggiore autonomia dai mercati), **il miglioramento del costo del rischio**, ed infine **la crescita**, sono semplici da scrivere in una slide, molto meno da realizzare in pratica, e richiedono una banca finalmente ben assestata sul piano organizzativo, una chiara strategia commerciale, personale preparato e motivato.

Di questi tre fattori, l'unico di cui siamo sicuri è il terzo, e non per ragioni di ruolo. Non abbiamo bisogno di ricorrere alla faziosità, ci è sufficiente riprendere le parole di lode che lo stesso Totaro ha usato.

**E' anche per questo che siamo rimasti ancor più allibiti e sconcertati dalla dichiarazione di una Rete in esubero, motivo per cui il personale che verrà distolto dagli uffici interni comunque non verrà dirottato verso le agenzie, dove invece sarebbe necessario per evitare ulteriori perdite di clientela. Se poi vi aggiungiamo la pratica delle pressioni commerciali che non accenna a diminuire, ma che anzi si arricchisce di nuovi soggetti – i controllori dei controllori – vien da chiedersi se sia possibile che a nessuno venga il sospetto che tutto questo possa innescare una pericolosa deriva di demotivazione delle lavoratrici e dei lavoratori, che andrebbero viceversa maggiormente coinvolti nelle scelte aziendali.**

Siamo alla vigilia di una trattativa importante sul Piano Industriale che, naturalmente, riguarderà tutto il Gruppo. Anche a seguito della riforma delle pensioni, l'azienda, rispetto alla prima stesura, ha prospettato soluzioni che, nel mantenere fermo l'obiettivo complessivo di riduzione di costi, toccano in particolare il personale della banca, e ancor più nello specifico della Rete, oltre al premio aziendale (VAP), che entrerà anch'esso nell'alveo del confronto.

Naturalmente, in questo momento non sono immaginabili gli esiti di un negoziato che si prospetta particolarmente complesso; siamo però in grado di dichiarare sin d'ora che **non sarà ammissibile neppure entrare nel merito di proposte che comportino ulteriori sacrifici per i lavoratori se non vi saranno segnali di una chiara inversione di tendenza** sotto diversi profili:

- ◆ riduzioni significative e più che proporzionali delle retribuzioni dei manager e dell'alta dirigenza;
- ◆ condanna chiara e senza appello di forme di pressione commerciale che producono solo esasperazione ed inquinano il clima sui posti di lavoro;
- ◆ messaggi chiari e non contraddittori alla Rete che le pratiche commerciali devono orientarsi verso le buone vendite, nel rispetto delle normative Mifid, antiriciclaggio etc.;
- ◆ un VAP che sia mantenuto ad un buon livello di significatività, in coerenza con il positivo contributo dato dalle lavoratrici e dai lavoratori;
- ◆ rimozione della rigidità della posizione dichiarata dal responsabile del personale che non prevede, nell'attuale progetto di redistribuzione del personale, immissioni di lavoratori nella Rete.

Sempre in tema di prossimi appuntamenti, ricordiamo, in chiusura, che la prossima settimana sono fissate due giornate di incontri nelle quali è fra l'altro prevista la ripresa della trattativa sugli inquadramenti.

Milano, 29 marzo 2012

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

**Dircredito – FABI – Fiba/Cisl – Fisac/Cgil – Sinfub – UGL Credito - UilCA**