



Segreterie di Coordinamento del Gruppo Unicredit

INCONTRO CON AZIENDA DEL 10 LUGLIO 2026

Presenti da parte aziendale, oltre ai componenti dell'ufficio di Relazioni Sindacali: Ilaria DALLA RIVA, Remo TARICANI, Annalisa ARENI, Barbara TAMBURINI, Cristina BARLETTI, Filippo RIDOLFO, Dario MELE ed Emilio CAMPAGNA.

RIFLESSIONI SINDACALI

La carenza del personale in alcuni territori risulta pesantissima e le ripercussioni sia in ambito lavorativo che individuale (stress lavoro correlato) stanno diventando critiche. C'è bisogno di nuovi ingressi ora e non a fine estate.

Anche l'approccio ad una produttività spinta e ad una tendenza spasmodica al risparmio è stato segnalato come forte elemento di criticità alla quale si chiede rimedio.

Anche il permanere di pressioni commerciali, che neppure l'azienda stessa ritiene opportune e produttive, è per le OO.SS. fonte di estrema preoccupazione ed elemento di prioritaria attenzione.

Introduce la giornata Ilaria DALLA RIVA che fa una carrellata dei risultati ascrivibili alla interlocuzione con il Sindacato, presentando gli importanti effetti che derivano dalla contrattazione di anticipo, come il VAP e l'accordo sui buoni pasto. Sottolinea inoltre lo sviluppo del welfare e le assunzioni mai fatte prima d'ora così numerose in Unicredit, che hanno portato ad un notevole ricambio generazionale. In merito a questo piano esodi **conferma che per la prima volta non ci sono sospesi.**

BUDDY

A seguire interviene Barbara TAMBURINI che affronta principalmente il tema Buddy affermando sia la centralità della branch, che l'importanza dell'evoluzione dei canali collaterali Buddy Agents e Buddy Advisors. Segnala quanto l'approccio della clientela sia cambiato rispetto al passato: non è più solo un appoggio per carte o conto online, ma i rapporti con i clienti si sono consolidati e si sono evoluti in modo più completo.

I BUDDY AGENT (agenti con mandato in attività finanziaria, tipicamente prestiti cqs, iscritti all'OAM) hanno avuto un re-branding, ed ora offrono una consulenza ampia di servizi, con esclusione solo della parte investimenti e continuano a crescere in tema di numeri.

Da febbraio /marzo di quest'anno è iniziata l'avventura dei BUDDY ADVISORS, anch'essi con ampio perimetro di consulenza dai finanziamenti agli investimenti, in quanto sono iscritti all'albo OCF: gli advisor sono giovani che crescono internamente. Specifica che ci sono circa 70 BUDDY ADVISORS, al momento tutti FULL partita iva, circa ulteriori 20 ADVISORS, attualmente in stage, e che saranno assunti con contratto ibrido, mentre sono 800 i BUDDY AGENTS. È stato inoltre confermato che per tutti questi colleghi deve essere definito l'utilizzo di postazioni dedicate, se presenti in filiale che li distinguano dai

dipendenti veri e propri.

Nella prima fase degli interventi i Coordinatori di Gruppo hanno evidenziato la necessità di destinare maggiori risorse e porre maggiore attenzione alle assunzioni, ai trasferimenti ed al turnover, definendo l'attuale situazione come "difficilissima".

Sono state evidenziate inoltre alcune criticità all'interno di buddy, per le quali sono mancate però le risposte, per cui auspichiamo un incontro in tempi rapidi.

PIANO UNLIMITED

È seguito quindi l'intervento di Remo TARICANI che ha affrontato il tema del nuovo piano industriale UNLIMITED.

Semplificazione: ha esordito elogiando l'iniziativa Albert grazie alla quale si sono perseguite semplificazioni di numerosi processi (**cui hanno dato significativo contributo i Lavoratori**); queste semplificazioni hanno permesso di liberare in ore di lavoro l'equivalente di 1.000 FTE all'anno e consentito un risparmio economico rilevante. Nonostante i successi ha evidenziato la necessità di migliorare la comunicazione e favorire un maggiore coinvolgimento dei lavoratori con particolare attenzione al settore Private, che ha partecipato solo al 10% (rispetto al 50% del Corporate e al 40% delle Agenzie).

In merito all'**innovazione** ha confermato la determinante rilevanza dell'**Introduzione di Gemini AI** che, grazie al progetto Albert abbinato allo strumento *Agent Builder*, permetterà quando sarà reso operativo di velocizzare i processi di semplificazione e ottimizzazione anche dei sistemi informativi evitando di ricorrere a costosi servizi esterni anche per il tramite di teams dedicati in ogni Region.

Promotori e Concorrenza: Attualmente il Gruppo non dispone di una rete di promotori in quanto è stata venduta. Ciò rappresenta un punto di svantaggio rispetto ai concorrenti, a cui si deve porre rimedio. Al momento se ne contano alcune decine dislocate nel Wealth Management e nel Private.

Ha inoltre confermato **i tre punti chiave dello sviluppo** secondo Unlimited:

- **Aumento del coverage:** assegnare un responsabile della relazione al cliente fa crescere la redditività e la soddisfazione
- **Crescita e flessibilità:** allargamento del controllo di gestione e limatura della redditività del capitale per migliorare i tassi. Velocizzati gli affidamenti grazie all'aumento dell'utilizzo del meccanismo del pre-deliberato.
- **Espansione in segmenti marginali fino ad oggi poco valorizzati, ma con buone potenzialità** come Healthcare, Cyber Risk (prodotti LTC per imprese), credito finalizzato a reti terze e prestiti auto/noleggio a lungo termine etc.

Gli Interventi sindacali si sono concentrati su:

- **reskilling** riproponendo di introdurre la scelta volontaria ed autonoma dei colleghi;
- **il forte risparmio** dovrà essere valorizzato nel computo del **Vap 2026**;
- **la carenza di organici** o quanto meno la mancanza di equilibrio tra entrate ed uscite;
- **le pressioni commerciali** che segnaliamo come continuino ad essere forti ed invasive.

In merito, Taricani ha risposto che il tema della carenza degli organici è, al momento, **una percezione temporanea** legata in effetti ad una mancanza di coordinamento entrate/uscite che si risolverà entro fine anno.

Sul tema delle **pressioni commerciali**, ha concordato sul fatto che gli esempi di comportamento anomalo segnalati dai sindacati **non rappresentano il modo corretto di fare leadership** e di raggiungere i risultati.

In merito a questo ha quindi dato la disponibilità a ribadire con una sua dichiarazione alla rete, il rispetto di quanto previsto negli accordi sulle politiche commerciali.

Ha chiesto di **continuare a segnalare** ogni singolo caso di violazione degli accordi che venisse rilevato dai sindacati.

In tema di reskilling ha confermato una certa evoluzione del sistema e rimanda all'incontro con le colleghe Barletti e De Vena a seguire.

OPERATION: TASK MANAGER E RESKILLING

È intervenuto Filippo Ridolfo confermando la crescita della produttività e del lavoro anche in Operations così come nel business. Proprio per la sua specifica necessità di continuare ad adattarsi alle richieste di lavorazioni di back office dettate dall'evoluzione organizzativa e di mercato, oltre che dalla necessità di far fronte al forte turn over per Operation, risulta determinante la funzione di reskilling.

Sempre in funzione di adattarsi alla continua evoluzione del mercato task manager viene considerato come uno strumento determinante per la gestione del lavoro monitorando volumi, flussi, picchi e tempistiche cogliendo indicazioni tempestive, eventuali gap di lavorazione e produttività anche anticipando in taluni casi, l'andamento del business.

Come Organizzazioni Sindacali abbiamo sollevato forti lamentele, sull'utilizzo di task manager che si presta a un monitoraggio e ad un controllo giudicato eccessivo nei confronti dei lavoratori.

In merito l'azienda precisa e rassicura che i report prodotti dalla procedura riguardano sempre gruppi di almeno 5 persone, escludendo categoricamente qualsiasi forma di "controllo individuale". Conferma inoltre che la procedura non è stata pensata per un controllo sui colleghi, sicuramente non sul singolo collega, ma solo per poter elaborare dati aggregati necessari per verificare dove e quando intervenire per ottimizzare la produttività.

IL RESKILLING SECONDO UNICREDIT

In merito sono intervenute Cristina BARLETTI e Serena DE VENA che hanno parlato del rinnovato piano aziendale di reskilling. Il processo è molto evoluto dallo schema iniziale: per il biennio in corso coinvolge circa **600 colleghi da riposizionare** tendenzialmente sulla rete commerciale, e gli ultimi 140/150 di quanto previsto dall'accordo, termineranno la formazione nel secondo semestre 2026.

Da inizio dell'anno risultano inseriti in percorso circa 200 colleghi. Il percorso dura 5 settimane e prevede l'utilizzo di *Learning Hubs* (strutture dedicate al training on the job in ambiente, però, protetto) ed anche una fase di on-boarding. Chi rientra in rete viene equiparato a un neoassunto ai fini formativi.

Il processo parte dall'individuazione delle figure professionali necessarie a coprire le esigenze della rete; successivamente vengono individuate, tra le persone da ricollocare e formare, quelle che, per esperienza professionale pregressa e per caratteristiche personali, comportamentali e attitudinali, risultano maggiormente idonee a ricoprire tali ruoli.

C'è ancora tanto da fare, conferma Cristina Barletti, **anche in risposta alle domande del sindacato sul tema della mancata comunicazione dei manager ai colleghi oggetto di riqualificazione.**

PEOPLE DIRECT E NUOVI STRUMENTI DIGITALI HR

Emilio CAMPAGNA ha dato una visione complessiva della funzione People Direct evidenziando come la riorganizzazione del modello P&C direct abbia portato all'individuazione di 30 colleghi su tutto il territorio nazionale. Questi colleghi devono essere considerati parte di un sistema integrato di offerte di interazione fra i Lavoratori e la funzione P&C: molteplici canali di approccio differenziati a seconda di preferenze personali, attività e necessità.

Lo compongono appunto i direct, gli strategic, gli expert (tramite canale digitale si potrà richiedere un dialogo diretto via Teams con un collega esperto che si occupa di temi particolari che verranno indicati) **e la nuova funzione BOT (MyP&C)** che serve per avere una rapida consultazione della normativa P&C in partenza già da metà luglio: questo "assistente digitale" sarà attivo H24 per rispondere alle domande e per ragioni di privacy, non registra i quesiti posti.

PIANO ESODI E DATI A CONSUNTIVO

Le adesioni totali al piano Esodi sono state circa 1.130 F.T.E. (circa 1.170 H.C.), così ripartite:

Pensionamenti diretti nell'anno 2026: 200.
Accesso al Fondo di Solidarietà: 930.

Genere: circa 500 donne e la restante parte (630) uomini.
Provenienza: circa la metà (570 colleghi aderenti) appartengono alla rete.

Assunzioni:

Nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 maggio sono state effettuate circa **600 nuove assunzioni totali, di cui 350 destinate alla rete delle agenzie e circa 200 ai poli Direct; le ulteriori 50 in varie funzioni I.C.T. e di Governo.**

Il dato disaggregato per Regione sarà fornito negli incontri semestrali da tenersi da settembre in poi.

Il giudizio finale delle OO.SS. rispetto alle assunzioni destinate alle filiali rimane insoddisfacente, in quanto mancano ancora centinaia di risorse che dovevano sostituire le colleghe ed i colleghi andati in Garden Leave; pertanto, nell'immediatezza auspicano che si attivi l'osmosi dai poli UCD per garantire la piena efficienza della rete ed anche servizi adeguati alla clientela.

Milano, 17 luglio 2026

Segreterie di Coordinamento Unicredit
Fabi - First Cisl - Fisac /Cgil – Uilca - Unisin