

syndicom · casella postale · CH-3001 Berna

PostFinance sede centrale  
Hansruedi Köng e Gabriela Länger  
Mingerstrasse 20  
3030 Berna

Berna, 20 novembre 2020

## Lettera di consultazione

Gentili signore e signori

Vi ringraziamo delle informazioni che abbiamo ottenuto nel corso di questa procedura di consultazione. Nell'ambito del nostro partenariato sociale e su diretto mandato dei membri del comitato aziendale di syndicom PostFinance (PF), nonché di numerosi altri membri, cogliamo volentieri questa possibilità di consultazione. Prendiamo posizione sia in merito agli orientamenti fondamentali sia riguardo all'implementazione operativa – qualora la direzione non dovesse accogliere le nostre perplessità su alcune linee d'azione.

### 1. Retrospettiva – promesse non ancora rispettate

I sondaggi condotti presso il personale di PF dimostrano regolarmente che il personale nutre scarsa fiducia nei confronti della direzione e della sua strategia. Questa sfiducia aumenta ulteriormente nel momento in cui vengono riorganizzati settori già recentemente rinnovati. Questo è particolarmente evidente nel caso di PF14: molti dei nostri membri hanno evidenziato internamente le più basse opportunità di redditività dei portafogli del «progetto Victoria». In tal senso la direzione di PF ha chiesto la fiducia nelle misure che consentiranno la redditività. Nell'ambito di «Victoria» sono stati prospettati ai dipendenti nuovi prodotti digitali nel settore della clientela aziendale. La mancata attuazione rappresenta un fallimento della direzione, ma tale fallimento ricade esclusivamente su quelle persone che non ne sono responsabili. Questo è incomprensibile e mina ancora una volta la fiducia nella direzione di PF. I collaboratori hanno l'impressione che la direzione di PF non si misuri in base all'attuazione della propria strategia, bensì in base ai dati sulla redditività. Una redditività che si ottiene attraverso l'innovazione oppure la soppressione del personale. Dato che l'innovazione non avviene abbastanza rapidamente, si provvede a ridurre frettolosamente il personale e questo viene percepito come un passo indietro a metà strada.

Proprio i collaboratori della clientela aziendale ora interessati hanno svolto un incredibile lavoro durante la crisi del coronavirus e hanno consentito l'erogazione di crediti per settimane senza

contribuire ai propri obiettivi. Non si percepisce alcuna riconoscenza da parte della direzione di PF. Gli obiettivi non sono stati adattati e molti rischiano di perdere il proprio impiego.

#### **Proposte**

- Gli obiettivi del vecchio periodo strategico vengono attuati incrementando così la redditività.
- La riduzione dell'organico degli assistenti e consulenti alla clientela aziendale viene annullata oppure rinviata fino a quando non si saranno consolidati i prodotti corrispondenti.
- In futuro la direzione si misurerà in base alla realizzazione degli obiettivi strategici.

## **2. First mover/Early Adopter – strategia ad alto rischio**

Accogliamo con favore la strategia che PostFinance resti una banca multicanale che proporrà delle soluzioni moderne anche nel settore digitale. L'orientamento strategico futuro appare però una strategia rischiosa. Dopo che PostFinance ha ampiamente fallito nell'introduzione di nuovi prodotti digitali per i clienti aziendali, si sforza di diventare la prima banca digitale svizzera. La direzione di PF fa regolarmente riferimento alle applicazioni bancarie come «Revolut» o N26. Queste startup sono però finanziate con capitale di rischio e di conseguenza sono altamente deficitarie. Nell'esercizio 2019, «Revolut» ha registrato una perdita di 107 milioni di franchi su un fatturato di 162 milioni di franchi. Questi due sviluppi non sono paragonabili. Ma l'intenzione di PostFinance di entrare in concorrenza con tali fornitori comporterà notevoli costi d'investimento. Il ruolo dell'«early adopter» (utente precoce) o addirittura dell'«innovator», a cui mira PostFinance, aumenterà notevolmente anche i costi. I costi d'investimento previsti non ci sono stati resi noti nell'ambito di questa procedura di consultazione e non possono pertanto neppure essere ipotizzati.

In contrapposizione alle startup menzionate, la banca non dispone tuttavia di riserve per il capitale di rischio, bensì è in una situazione in cui dipende piuttosto da capitali supplementari per poter rispondere alle esigenze di capitali propri dell'accordo Basilea II. Il fatto che PostFinance sia costretta a percorrere parallelamente anche canali analoghi e pertanto non possa costringere i clienti a cambiare prodotto, impedisce anche importanti risparmi nel settore analogico. Presso PostFinance non vediamo né il know-how né le risorse finanziarie per perseguire le risorse finanziarie per una strategia digitale che esula dall'«early majority». Poiché anche se, grazie agli elevatissimi investimenti, PostFinance potesse rientrare nella categoria degli innovator o degli early adopter, il rendimento dei settori digitali è assolutamente incerto e non è neppure chiaramente definito dalla direzione aziendale.

#### **Proposte**

- PostFinance persegue una strategia della early majority e rinuncia pertanto a costosi esperimenti.

- Gli investimenti nelle tecnologie digitali vengono illustrati in modo trasparente e viene stabilito un chiaro orizzonte temporale per il return on investment. Degli obiettivi intermedi consentono un'uscita anticipata.

### 3. Filiali – rinviare anziché chiudere

Siamo altrettanto critici riguardo al disinvestimento. È vero che anche altre banche stanno chiudendo le loro filiali, ma queste si trovano su un livello completamente diverso in termini di numero di clienti. Inoltre né la clientela né il mandato di queste banche sono paragonabili a quelli di PostFinance. L'esigenza di consulenze personalizzate è aumentata e deve poter avvenire attraverso tutti i canali. Con tre filiali chiuse, il numero è limitato ed effettivamente almeno due delle filiali si sono in realtà mal posizionate. Ma anche qui è stato determinante il posizionamento sfavorevole e non il piano stesso della filiale. Per creare una prima base di fiducia presso i clienti è talvolta necessario lavorare con clienti occasionali, anche se non è redditizio. Ma non va tuttavia trascurata l'importanza che queste filiali assumono nel servizio universale. In un approccio multicanale, molte persone in Svizzera possono accedere ai servizi bancari solo tramite PostFinance. Questo inizia con prestazioni dell'approvvigionamento di base, ma va ben oltre. Tutti dovrebbero avere un diritto alle prestazioni bancarie che vanno oltre l'approvvigionamento di base: anche le persone che sono costrette ad aprire un conto presso PostFinance perché vengono rifiutate dalle banche. E siccome le filiali rappresentano per alcuni clienti l'unico possibile accesso, quest'ultimo deve anche essere facilmente accessibile. Una strada che percorre anche la Banca Raiffeisen che gestisce una clientela simile a quella di PostFinance.

#### Proposte

- La rete di filiali non viene smantellata, bensì si cercano migliori sedi per le filiali. A tal fine il personale locale – in contrapposizione agli anni precedenti – viene coinvolto nelle decisioni.
- Le attività non redditizie vengono offerte anche sempre più negli uffici postali per sgravare i consulenti meglio remunerati di PostFinance nelle filiali.
- PostFinance si insedia anche in filiali più piccole di RetePostale che saranno trasformate nell'ambito dell'ufficio postale del futuro. Lì RetePostale offre buone opportunità per offrire consulenze in loco. Delle misure preliminari consentirebbero un lavoro redditizio.

### 4. Revocare la chiusura delle sedi

Chiediamo che PF verifichi nuovamente la chiusura delle sedi dedicate alla clientela aziendale. I lunghi tragitti per recarsi al lavoro non sono più al passo coi tempi. La vicinanza geografica non è più necessaria in particolare se i clienti ricevono i servizi sempre più spesso tramite canali telefonici e digitali. Per molti il telelavoro non è tuttavia un'alternativa. Sia perché la gestione dello spazio oppure la situazione familiare non lo consentono oppure perché c'è il desiderio di

separare più nettamente il lavoro dal tempo libero. Se PostFinance si definisce come una potenza digitale, né la struttura del team né la direzione sono soggetti a riunioni settimanali.

#### **Proposte**

- Se si mantiene l'obiettivo del taglio dei posti di lavoro, le sedi non dovranno essere soppresse, bensì solo ridimensionate.
- Si rinuncia ai licenziamenti dovuti a modifica in relazione al luogo di lavoro.

Se PostFinance vuole sopprimere le sedi, syndicom rivendica delle opportunità di lavoro regionali messe a disposizione da PF. Queste sedi sarebbero più piccole rispetto alle sedi attuali e potrebbero essere proposte anche indipendentemente dal luogo di lavoro previsto dal contratto. In questo modo ad esempio il team potrebbe avere sede a Losanna, ma le persone di Ginevra potrebbero lavorarvi regolarmente in funzione delle opportunità di lavoro regionali. Anche nell'ambito delle disposizioni in materia di sicurezza che esistono per le banche, deve essere possibile lavorare in modo decentralizzato al di fuori del luogo di lavoro e del proprio domicilio.

#### **Proposte**

- Se si mantiene l'obiettivo della centralizzazione, PostFinance proporrà opportunità di lavoro regionali a Basilea, Ginevra e Kriens (LU).
- Si cercano cooperazioni con altre parti del gruppo della Posta per poter offrire gli uffici a un prezzo vantaggioso.

## **5. Classificazione dei livelli di funzione**

La classificazione dei singoli profili in livelli di funzione non è ancora conclusa. Sono state tuttavia prospettate diverse riduzioni nei livelli di funzione. Le motivazioni devono essere illustrate dettagliatamente ai sindacati ed eventualmente riesaminate.

## **6. I responsabili del team hanno un numero troppo elevato di persone direttamente subordinate**

Con SpeedUp il numero di persone direttamente subordinate a diversi superiori è notevolmente aumentato. Manca l'indicazione relativa ai mezzi per mantenere una gestione del personale di qualità. Va verificata la riduzione dei dirigenti. In caso di avvenuta riduzione, i livelli di funzione che ne derivano devono essere esaminati in maniera critica.

## 7. Le misure di accompagnamento del piano sociale

- A causa della difficile situazione sul mercato del lavoro, il tetto di spesa deve essere prolungato di tre mesi, ma almeno fino al 30 novembre 2021.
- Possibilità di pensionamento analoghe a quelle di RetePostale. Questa possibilità si applica se inoltre delle persone con la stessa funzione nella stessa regione dovessero essere interessate da una perdita di impiego.
- Chiunque disponga oggi di un diritto di modifica nel Mika e nel CCL 2021 dovrebbe anche ricevere un'offerta conforme al piano sociale del CCL.
- Non si effettua alcun adeguamento per tener conto del cambio di regione. Non è necessario modificare la regione salariale.
- Partecipazione di PF alle spese del telelavoro, facilitazione e anche compensazione.
- L'area ragionevole viene limitata a 60 minuti.
- Chiunque debba affrontare più di 45 minuti di tragitto supplementare ha diritto al telelavoro.
- È possibile svolgere i  $\frac{3}{4}$  dell'orario di lavoro in home office.
- Le persone che soddisfano cumulativamente i seguenti criteri ottengono un rimborso per il telelavoro:
  - Non viene offerto alcun impiego regionale.
  - La modifica del luogo di lavoro implica più di 30 minuti di tragitto supplementare.
  - La persona è disposta a lavorare in telelavoro per almeno il 50% dell'orario.

Vi ringraziamo per una valutazione benevola delle nostre proposte e richieste.

Cordiali saluti



Matteo Antonini  
Responsabile di settore



David Roth  
Segretario centrale

In copia a:

- Roberto Cirillo, responsabile del gruppo
- Urs Schwaller, presidente del consiglio di amministrazione