Segreterie di Coordinamento in Unicredit S.p.A.

Ieri nel corso dell'incontro abbiamo sottoposto all' Azienda alcuni temi per noi importanti in questo momento e certamente significativi in generale.

Ubook: chiunque ha sotto gli occhi le file dei clienti che rischiano di diventare assembramenti davanti alle nostre filiali. Abbiamo espresso tutta la nostra critica (non è la prima volta e non sarà l'ultima) circa la decisione aziendale di etichettare con tempi di una brevità irragionevole ogni singola operazione (e non solo di sportello), tempi che non tengono conto delle esigenze della clientela né della dignità del lavoro di banca e neppure delle difficoltà procedurali e delle carenze di organico nelle filiali. Persino il vademecum aziendale riporta l'eventualità – quindi non improbabile – del ricorso alle Forze dell'Ordine in caso di tensioni tra e con la clientela.

Consulenti Smart Personal. Ricordiamo brevemente: si tratta di 400 lavoratrici e lavoratori che attualmente lavorano da remoto.
Un ruolo nuovo che ci è stato illustrato, a suo tempo, in modo differente rispetto a come realizzato oggi. Abbiamo chiesto quale sarà il futuro di questa nuovo modello di servizio. perchè di questo si tratta.

I nostri colleghi e colleghe (non facciamoci sviare dal loro numero esiguo, non si tratta più di una task force, è una vera struttura con 7 aree di riferimento nelle Region) svolgono attività ancora non ben definite quali la gestione degli appuntamenti, delle moratorie, vendita di carte di credito e altre attività out bound. Come direbbe qualcuno "*di tutto di più*". **È questo il nuovo modo di fare banca? Depauperando di 400 persone la rete delle Filiali? La banca telefonica a 360 gradi: noi non siamo d'accordo.**

Lavorando con pochissimo addestramento, soggetti a pressioni continue e serrate circa la quantità della propria prestazione "*a quanti inserimenti sei?*" "*oggi il tuo obbiettivo sai qual è, sei indietro*".
Richiamati se non comprendono come funzionino le nuove procedure "*se non capisci è perchè non ti impegni*". Si arriva anche ai richiami personali perchè non si raggiunge una certa percentuale di "interazione con la clientela".

Su nostra richiesta tutti i colleghi e colleghe saranno coperti dalle tutele previste dall'accordo sindacale del 18 aprile 2020 che riguarda l'attività alla barra telefonica. Questa tutela è fondamentale e dovuta in relazione al controllo distanza che è possibile esercitare solo all'interno delle previsioni dell'art 4 dello Statuto dei Lavoratori.

Quanto agli inquadramenti di questi colleghi e colleghe, attendiamo di capire i contenuti professionali della nuova figura Smart Personal, perché, per ora, non abbiamo le informazioni indispensabili per inserirla nella giusta collocazione tra i ruoli normati .
Ma quello che è certo è che non dovranno perdere un solo giorno di percorso inquadramentale.

Clima lavorativo in UniCredit Direct: colleghe e colleghi sono sottoposti a una pressione lavorativa insostenibile, con richieste di prestazioni impossibili da raggiungere.
Una chiamata dietro l'altra, in pratica le telefonate entrano senza soluzione di continuità.

Come mai, ci chiediamo, da marzo a oggi non si è usciti da uno stato di emergenza organizzativa e si sta affrontando tutto come se l'incremento del numero delle chiamate fosse un imprevisto?

Abbiamo chiesto chiarimenti sulla improvvisa adibizione di colleghe/i gestori da remoto all'attività inbound di assistenza a partire da questa settimana, per tre ore al giorno e sine die.

L'Azienda ci ha risposto che l'attività è necessaria per dare supporto in ragione del forte aumento di operatività in UCD, determinata dalla volontà di diminuire l'afflusso dei clienti in filiale. L'Azienda si è inoltre dichiarata più che sicura che i gestori abbiano tutte le caratteristiche per lavorare nel modo migliore e che tutti i colleghi e colleghe chiamati all'attività di inbound sono in grado di farla.

Abbiamo sottolineato che i carichi di lavoro e le responsabilità si sommano pur a parità di orario lavorativo. E inoltre il budget da raggiungere è sempre lo stesso: il business terrà conto di questa situazione organizzativa?

Riflessione finale a voce alta: purtroppo abbiamo chiara la sensazione che quanto da noi rappresentato su ogni tema non corrisponda all'immagine che questa azienda si è fatta di ciò che accade ai nostri Lavoratori e Lavoratrici.

Chi è davvero distante, molto distante dalla realtà?

Segreterie di Coordinamento in UniCredit S.p.A.
Fabi – First/CISL – Fisac/CGIL – UilCa – Unisin

10 dicembre 2020