dal sito www.fisacunicredit.eu

Tutte/i le lavoratrici ed i lavoratori di UniCredit hanno ricevuto la sua mail, Sig. Ubertalli, in cui ha chiesto di sentire la voce di lavoratori e lavoratrici del Gruppo. aspettandosi critiche e soluzioni.

Ha confermato che la rete commerciale rimane il vero cuore dell'attività e che gli strumenti digitali devono sostenere e non sostituire le interazioni con i clienti, e di questo siamo lieti; ancor più lo saremo quando vedremo gli intenti aziendali trasformarsi in fatti concreti.

Negli stessi giorni in più parti d'Italia sono stati presentati gli ultimi dati del NPS Retail in cui venivano evidenziate criticità in merito alla carenza di rapporti umani e alla capacità di rispondere in modo solerte ai clienti.

Per rilanciare la nostra Banca commerciale e la nostra rete di filiali, oltre che a diventare la prima banca italiana, come ha detto Lei, serve investire ancora di più sulle Lavoratrici e Lavoratori delle nostre agenzie, su quanti sono impegnati in prima linea e su coloro che supportano, in tutte le attività, la banca commerciale.

Lei ci scrive :

"…. Voglio ascoltarvi, quindi per favore fatemi sentire la vostra voce. Ho bisogno delle vostre critiche, ma anche delle vostre soluzioni… omissis…."

Eccoci or dunque, ed a titolo esemplificativo, ma di certo non esaustivo, Le diciamo in maniera netta che aver allocato sul territorio la gestione delle risorse umane agli Area Manager, sottraendolo al naturale gestore – la funzione H.R. locale – ha prodotto un disastro; chi per forma mentis ed attitudine aziendale è volto esclusivamente alla ricerca del risultato, spesso a tutti i costi, non può e non deve " gestire le persone "; la capacità ed il ruolo per rapportarsi con i Lavoratori sono insite nella funzione Gestione Risorse Umane, come sempre è stato fatto in UniCredit.

N.d.R. – L'interlocuzione sindacale è sempre stata improntata al confronto, a volte aspro, e comunque alla condivisa responsabilità nella ricerca del miglior risultato possibile; la nuova stagione non potrà, ne dovrà da questo prescindere.

Le prime soluzioni urgenti sono, a nostro avviso, le seguenti:

- Assunzione di personale, in particolare nella rete fisica. L'attuale carenza di personale non permette di dare la consulenza dovuta ai clienti, di seguire con attenzione le pratiche, non permette neppure di rispondere al telefono, portando elevato stress, eccessivo carico di lavoro e disaffezione nei confronti dell'azienda.
- Semplificazione burocratica, amministrativa e tecnologica : i processi vanno attentamente pianificati, studiati e istruiti da chi la Banca la conosce davvero; il processo decisionale " a silos " e gli evidenti mancati confronti tra funzioni apicali e gruppi di lavoro ha generato caos e disfunzioni, tutte ricadute sul personale e la clientela, a volte con grave danno reputazionale.
- Eliminazione delle pressioni commerciali esasperate che contrastano con l'obiettivo di offrire sempre il miglior servizio per il cliente; vogliamo una politica commerciale gestita con responsabilità e nel rispetto dei Protocolli Abi e accordi aziendali.
- Tempi e spazi dedicati alla formazione, ora nei fatti considerata tempo tolto alla vendita.
- Creazione di un miglior clima organizzativo in cui la struttura ed i responsabili siano veramente di supporto e non solo di esasperante controllo. Attualmente c'è il timore di sbagliare, perché in caso di errore non c'è il sostegno, ma l'elevato rischio di ritrovarsi soggetti a contestazione disciplinare. Della gestione di quest'ultime dovremo parlarne, i tempi che si trascinano inspiegabilmente ed una sorta di accanimento in diverse situazioni non sono tollerabili.

Bisogna veramente creare attorno a lavoratori e lavoratrici un ambiente che li sostenga, facendo sì che abbiano tutti gli strumenti (tempo, formazione, procedure funzionanti, sostegno e non punizione,…) per servire i clienti con successo.

Speriamo sia realmente giunto il momento per cambiare il passo in UniCredit.

Le Lavoratrici ed i Lavoratori di UniCredit ci sono ……ed attendono !!!

Anche il sindacato c'è, ed è pronto sin d'ora a confrontarsi nel merito.

Milano, 25 maggio 2021

Segreterie di Coordinamento del Gruppo UniCredit

Alcuni argomenti correlati :

- Unicredit Services – Inquadramenti non ci siamo .. ma noi perseveriamo 30/10/2020 Il 23 ottobre u.s. le Segreterie di Coordinamento di Unicredit Services si sono incontrate con Relazioni Industriali, e tra le varie materie, abbiamo affrontato anche il tema degli inquadramenti. Le…
- Quello che il Comunicato Stampa non dice, ora ve lo raccontiamo noi 18/05/2020 I risultati giustamente comunicati ed esibiti con un certo palpabile orgoglio nel Comunicato Stampa di UniCredit del 15 maggio, sono anche il risultato di un lavoro d'instancabile collaborazione che come…
- Unicredit Services: Il trailer del film che nessuno ha ancora visto, ma che a noi NON piace!!! 20/07/2020 Alla fine di giugno si è svolto, richiesto dalle OO.SS., l'incontro annuale con l'AD Tonella, come da previsione del CCNL, sulle linee strategiche di UC Services, all'interno del piano industriale…
- Rete al collasso: possibile che interessi solo a noi? 28/07/2020 In data odierna si è svolto un incontro durante il quale l'Azienda ci ha illustrato un primo quadro relativo alla nuova occupazione. Le uscite da Piano Esodi sono state: 367…
- Vicenza – anche qui siamo al capolinea! 28/08/2018 Come noto, abbiamo incontrato più volte i Responsabili HR della Region Nord Est e delle nostre Aree Commerciali, ai quali abbiamo ribadito e confermato tutte le criticità che quotidianamente vivono…
- RSA Treviso – Ferie: non ci siamo! 27/03/2019 L'articolo 55 del Ccnl stabilisce : – comma 4 "i turni di ferie debbono essere fissati tempestivamente dall' impresa, confermati al lavoratore e rispettati; solo in casi eccezionali si possono…