



RESOCONTO DELLE ASSEMBLEE UNICREDIT DELLA PROVINCIA DI VICENZA

Seconda puntata: Il "difficile" rapporto con la tecnologia e le procedure informatiche

Care colleghe e cari colleghi,

come promesso, continuiamo a tenervi compagnia riassumendo quanto emerso nelle recenti assemblee sindacali in Unicredit. Oggi vi proponiamo un volantino più breve ma, non per questo, meno importante. Parliamo dei supporti informatici e delle procedure che utilizziamo quotidianamente nel nostro lavoro.

Su questo versante la situazione è curiosa: da un lato emerge la preoccupazione per l'impatto che l'intelligenza artificiale potrà avere sul nostro lavoro, dall'altro ci si chiede come, nel 2026, possa accadere che una scansione impieghi 10 minuti a "percorrere i 10 metri di cavo che vanno dalla stampante al PC". Ci si chiede come, dopo mesi (se non anni) di segnalazioni di inefficienze delle procedure (vedi "rotelline" che girano in interminabili attese o errori incomprensibili che azzerano il lavoro che si stava facendo), nulla sia migliorato.

Un'azienda che tende al miglioramento continuo e alla massima produttività (ma su questo aspetto ci torniamo), come può permettersi questi tempi morti? Come può richiedere un'attenta e puntuale pianificazione degli appuntamenti se poi siamo in balia della "lotteria delle procedure" per cui non sappiamo chi avrà la fortuna di arrivare alla fine e, soprattutto, con che tempi?

Ma c'è un altro aspetto, per noi il più importante. Ci sono delle persone che lavorano, cercando di rispondere a delle richieste manageriali e, soprattutto, cercando di dare un servizio adeguato alla clientela. Queste persone sono le artefici dei successi di questa banca e sono quelle che, nel bene e nel male, "ci mettono la faccia" ... ed è stressante. È estremamente stressante sapere di avere un sacco di lavoro da fare e percepire che non ti vengono dati gli strumenti per farlo. È estremamente stressante tenere in ostaggio un cliente per ore inventandosi improbabili motivazioni che giustificano il fatto che un'operazione bancaria richieda un'era geologica.

Ed è doveroso fare un "appuntamento digitale" anche lato clientela. Ricordiamo all'azienda che l'Italia non è mai stata tra i paesi con il più alto livello di competenze digitali. Ricordiamo anche che la clientela che frequenta normalmente le agenzie ha un'età media piuttosto elevata. Non vogliamo di certo dire che le strumentazioni che offriamo ai clienti non vadano aggiornate; vi chiediamo però di tenere in considerazione che ogni cambiamento comporta un lavoro importante perché, ad esempio, se cambia l'impostazione grafica del bancomat o della banca multicanale, un certo numero di persone verranno a chiedere aiuto. Aiuto che daremo senza dubbio, come già accaduto in passato; ma sarebbe importante che Unicredit tenesse in considerazione che questa e altre attività fanno parte del nostro lavoro. In assemblea ci è stato ricordato che spesso la clientela



si presenta in filiale per fare ogni operazione con la banca multicanale o con il bancomat evoluto, chiedendo l'affiancamento del personale (quindi, anche i dati che la banca produce sulla clientela evoluta, sono falsati da questo).

Non può essere solo una questione di raggiungimento degli obiettivi commerciali. Non può essere che l'assistenza ai clienti venga considerata da qualcuno una perdita di tempo.

Le cose da dire sono tante... non abbiamo ancora finito. Quindi vi diamo appuntamento alla prossima puntata. Buon lavoro e buona giornata.

Vicenza, 19.06.2026

I/le rappresentanti sindacali

Fabi, First Cisl, Fisac Cgil, Uilca, Unisin