All’Ufficio Relazioni IndustrialiUniCredit Spa

In attesa dell’incontro a livello di Gruppo del prossimo 5 giugno, vogliamo illustrare le criticità serissime relative all’applicazione dello strumento per la gestione degli appuntamenti nelle Filiali.

Dobbiamo doverosamente dichiarare, in coerenza con il percorso di Relazioni industriali di contrasto al COVID 19 svolto sino ad oggi, che la scelta dell’Azienda di gestire i flussi della clientela mediante gli appuntamenti durante l’emergenza è stata una valutazione prudente e di salvaguardia, in primo luogo della salute dei Colleghi e delle Colleghe. Tale scelta, tuttavia, fin dall’inizio ha mostrato evidenti limiti conproblematiche che abbiamo tempestivamente segnalato alla Azienda.

Purtroppo il nuovo strumento scelto a questa finalità, UBook, manifesta palesi disfunzioni.

Non ci risulta essere stato mai testato e, di conseguenza, per come funziona ora, o meglio per come non funziona, in luogo di facilitare l’operatività giornaliera nelle Filiali è di ostacolo alla medesima, è fonte di stress per i/le Dipendenti e, purtroppo, origine di incidenti che in alcuni casi hanno richiesto l’interventodegli operatori di pubblica sicurezza.

UBOOK non dialoga con People Focus, ergo vede sempre presenti colleghi e colleghe sebbene in permesso, ferie, malattia o in smart working e risultano presenti anche nelle agenzie chiuse a scacchiera nei giorni di chiusura.

Non è collegato neppure al calendario, fissando appuntamenti in giornate festive.
UBook non inibisce orari di appuntamento già fissati in autonomia dai colleghi/e medesimi, con

conseguente duplicazione / triplicazione di appuntamenti nella stessa fascia oraria.

In UBook sono stabiliti dei tempi fissi per ciascuna fattispecie operativa: questa rigidità, quando le procedure e le esigenze della clientela sono invece difficilmente prevedibili, ci pare un azzardo.

Inoltre alla clientela che non trova disponibilità per recarsi nella propria filiale il tool propone, in alternativa, la filiale più vicina a cui richiedere le più svariate tematiche di servizio, comprese quelle per cui la circolarità, anche se prevista, non è certo opportuna.

Ci attendiamo quindi per il prossimo incontro risposte a queste problematiche che, allo stato, impattano in modo insopportabile sulla vita lavorativa nelle Filiali.

SEGRETERIE DI COORDINAMENTO GRUPPO UNICREDITFABI – FIRST/CISL –FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN