



Segreterie di Coordinamento in Unicredit S.p.A.

## Va tutto a meraviglia

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 obiettivo 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, perchè, 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