



Segreterie di Coordinamento in UniCredit S.p.A.

## UBOOK: ISTRUZIONI PER L'USO

Durante l'incontro del 17.3.21 abbiamo denunciato l'uso distorto di uno strumento, Ubook, che dovrebbe servire solo a fissare appuntamenti e a pianificare la giornata lavorativa a contatto con il pubblico, anche per regolamentare gli ingressi nelle filiali ed evitare assembramenti al di fuori delle stesse.

Al contrario, messaggi insistenti e continui con monitoraggio di come, quanto e con quali risultati viene usato, ne fanno uno strumento attraverso il quale si realizzano pressioni e monitoraggio della prestazione. **Ubook deve essere una agenda. Non altro.**

Ricordiamo che è vietato chiedere previsionali di consulenza con cadenza inferiore alla settimana così come è vietato chiedere previsionali di vendita e consulenza a livello di singolo cliente/Ndg. (verbale 21 dicembre 2018).

Nel medesimo verbale è contenuto il divieto di usare strumenti / canali alternativi a Dop per monitorare le vendite.

Rileviamo inoltre incoerenza tra la tempistica di Ubook e la realtà lavorativa nella quale, avendo a che fare con la clientela e non con macchine, c'è bisogno di maggiore flessibilità anche nella durata degli appuntamenti.

Una situazione di carenza di organico, con difficoltà procedurali e le numerose incombenze amministrative cui si aggiungono Lynch indette all'ultimo momento, acuiscono il problema.

Al di fuori delle filiali si è passati dagli assembramenti casuali agli assembramenti su appuntamento.

L'Azienda dichiara che il numero di reclami ufficiali sui ritardi e le problematiche connesse al sistema degli appuntamenti, è esiguo: è evidente che non si considera come la maggior parte della clientela scarichi le proprie lamentele sulla persona che ha di fronte che diventa un incolpevole capro espiatorio.

Siamo coscienti delle difficoltà e di quanto fatto per fronte alla pandemia: tuttavia oggi, più che mai, **serve ripristinare un clima sereno, collaborativo di rispetto e fiducia reciproci.**

Milano, 19.03.21

Segreterie di Coordinamento in UniCredit S.p.A.