



Segreterie di Coordinamento Gruppo Unicredit

## **La pandemia rallenta (speriamo) ma i problemi ci assediano.**

Ieri si è tenuta la riunione di aggiornamento del Tavolo Covid: a tempo debito avevamo avanzato le nostre fortissime perplessità non tanto riguardo al contenuto del nuovo **Vademecum Covid** quanto sulla sua sperimentata **non realizzabilità** a causa della condizione in cui versano le Colleghe e i Colleghi della Rete delle Filiali.

Organici, procedure che non facilitano l'operatività, sistema degli appuntamenti che così com'è strutturato, funziona più come pressione che altro (e non vogliamo citare il periodo di ferie che non è la causa primigenia ma certo aggrava una situazione molto seria di per sé): tutti questi fattori sono stati richiamati davanti all'Azienda per confermare come il Vademecum Covid non possa essere applicato.

E ci spiace e ci amareggia che quello che l'Azienda vede non sia la realtà che vediamo noi. La nostra finestra sulla realtà è diventata una immagine fissa per l'azienda, fissa e risalente a forse una decina di anni fa: va tutto bene, le cose da inizio giugno si sono assestate; l'accesso alle casse non è aumentato benché ora non sia più obbligatorio l'appuntamento, lo spazio a disposizione di ciascun cliente all'interno delle filiali è il doppio di quello consigliato dalle norme ministeriali, le operazioni di cassa sono poche, solo 200 agenzie sulle 970 che hanno ancora il servizio di cassa tradizionale hanno più di 40 operazioni di cassa al giorno.

In queste magnifiche sorti, che a noi, lo abbiamo dichiarato, sono sconosciute, la nostra richiesta di prorogare il servizio di guardiania oltre la fine di giugno (attualmente copre 450 agenzie) non è stata accettata. Solo 113 agenzie, il 5% del totale, continueranno ad avere la guardiania a partire dal 5 luglio.

Al nuovo Management, forse, non è chiara la condizione della nostra Rete e neppure il livello del servizio che, malgrado (davvero) lo sforzo enorme che tutti i lavoratori e lavoratrici stanno profondendo, non è quello che vorremmo e dovremmo fornire.

Sappiamo che sono **molto** i reclami che arrivano all'Azienda, attraverso diversi canali. Solo così, a causa dei reclami, si spiega il progetto "il Cliente al centro" (di cui peraltro non siamo ufficialmente a conoscenza) che cerca di mettere una pezza, in modo non strutturale, alle difficoltà che i nostri clienti incontrano.

**Noi invece vogliamo raddrizzare la barca aggiustando il fasciame, non limitarci a raddrizzare un albero.** Quindi vogliamo organici, semplificazioni procedurali, chiediamo di poter accogliere dignitosamente quella parte di clientela che non è ancora migrata tecnologicamente, non può farlo e non lo farà mai.

Il fasciame di questa nave sono persone in più sulla rete, il ritorno nelle filiali dei colleghi e delle colleghe che sono nella task force mascherata "smart personal".

Grazie questa nuova forza, l'Azienda riprenda a fare mutui, prestiti, sostegno alle piccole imprese, **a fornire servizi in modo virtuoso.**

Abbiamo affrontato anche il tema dello **smart working**, sapendo che la modalità di lavoro da remoto semplificata è stata prorogata al 31 dicembre 2021.

**Fino a al termine del mese di agosto il rientro nei grandi stabili è volontario**, condizionato al rispetto della capacità massima del 50% di ciascuno stabile e alla prenotazione, che è prescrittiva. Questa indicazione è valida fino a tutto agosto mentre, successivamente, si dovrà fare una ulteriore verifica e saranno prese delle decisioni in collegamento stretto con lo stato della pandemia.

Abbiamo richiamato la necessità di tener conto anche della Rete per quanto riguarda il lavoro da remoto, nella forma dello “smart learning” (formazione da casa) e l’Azienda, questo è un dato positivo, ha affermato che è in corso una seria valutazione in tal senso.

Il piano vaccinale aziendale, tramite RBM, è partito nelle scorse settimane con la richiesta inviata a colleghi e colleghe di aderire attraverso una manifestazione di interesse non vincolante. Il processo organizzativo servirà soprattutto per i richiami che saranno necessari nei prossimi anni: essere già pronti è importante.

Abbiamo terminato chiedendo **un aggiornamento sulle assunzioni**, processo che l’Azienda afferma essere in fase di completamento e sollecitando un incontro ad hoc **per l’illustrazione del progetto “il Cliente al centro”**, che peraltro è già implementato in buona parte del territorio nazionale e di cui non sappiamo nulla, almeno ufficialmente.

25 giugno 2021

Segreterie di Coordinamento Gruppo Unicredit