



Segreterie di Coordinamento del Gruppo UniCredit

NOI CI SIAMO!

Tutte/i le lavoratrici ed i lavoratori di UniCredit hanno ricevuto la sua mail, Sig. Ubertalli, in cui ha chiesto di sentire la voce di lavoratori e lavoratrici del Gruppo. aspettandosi critiche e soluzioni.

Ha confermato che la rete commerciale rimane il vero cuore dell'attività e che gli strumenti digitali devono sostenere e non sostituire le interazioni con i clienti, e di questo siamo lieti; ancor più lo saremo quando **vedremo gli intenti aziendali trasformarsi in fatti concreti**.

Negli stessi giorni in più parti d'Italia sono stati presentati gli ultimi dati del NPS Retail in cui venivano evidenziate criticità in merito alla carenza di rapporti umani e alla capacità di rispondere in modo solerte ai clienti.

Per rilanciare la nostra Banca commerciale e la nostra rete di filiali, oltre che a diventare la prima banca italiana, come ha detto Lei, serve investire ancora di più sulle Lavoratrici e Lavoratori delle nostre agenzie, su quanti sono impegnati in prima linea e su coloro che supportano, in tutte le attività, la banca commerciale.

Lei ci scrive :

"... Voglio ascoltarvi, quindi per favore fatemi sentire la vostra voce. Ho bisogno delle vostre critiche, ma anche delle vostre soluzioni... omissis...."

Eccoci or dunque, ed a titolo esemplificativo, ma di certo non esaustivo, Le diciamo in maniera netta che aver allocato sul territorio la gestione delle risorse umane agli Area Manager, sottraendolo al naturale gestore – la funzione H.R. locale – ha prodotto un disastro; chi per forma mentis ed attitudine aziendale è volto esclusivamente alla ricerca del risultato, spesso a tutti i costi, non può e **non deve "gestire le persone"**; la capacità ed il ruolo per rapportarsi con i Lavoratori sono insite nella funzione Gestione Risorse Umane, come sempre è stato fatto in UniCredit.

N.d.R. – L'interlocuzione sindacale è sempre stata improntata al confronto, a volte aspro, e comunque alla condivisa responsabilità nella ricerca del miglior risultato possibile; **la nuova stagione non potrà, ne dovrà da questo prescindere.**

Le prime soluzioni urgenti sono, a nostro avviso, le seguenti :

- **Assunzione di personale, in particolare nella rete fisica.** L'attuale carenza di personale non permette di dare la consulenza dovuta ai clienti, di seguire con attenzione le pratiche, non permette neppure di rispondere al telefono, portando **elevato stress, eccessivo carico di lavoro e disaffezione nei confronti dell'azienda.**

- **Semplificazione burocratica, amministrativa e tecnologica** : i processi vanno attentamente pianificati, studiati e istruiti da chi la Banca la conosce davvero; il processo decisionale " a silos " e gli evidenti mancati confronti tra funzioni apicali e gruppi di lavoro ha generato caos e disfunzioni, tutte ricadute sul personale e la clientela, a volte con grave danno reputazionale.
- **Eliminazione delle pressioni commerciali esasperate** che contrastano con l'obiettivo di offrire sempre il miglior servizio per il cliente; vogliamo una politica commerciale gestita con responsabilità e nel rispetto dei Protocolli Abi e accordi aziendali.
- **Tempi e spazi dedicati alla formazione**, ora nei fatti considerata tempo tolto alla vendita.
- **Creazione di un miglior clima organizzativo** in cui la struttura ed i responsabili siano veramente di supporto e non solo di esasperante controllo. Attualmente c'è il timore di sbagliare, perché in caso di errore non c'è il sostegno, ma l'elevato rischio di ritrovarsi soggetti a contestazione disciplinare. Della gestione di quest'ultime dovremo parlarne, i tempi che si trascinano inspiegabilmente ed una sorta di accanimento in diverse situazioni non sono tollerabili.

Bisogna veramente creare attorno a lavoratori e lavoratrici un ambiente che li sostenga, facendo sì che abbiano tutti gli strumenti (tempo, formazione, procedure funzionanti, sostegno e non punizione,...) per servire i clienti con successo.

Speriamo sia realmente giunto il momento per cambiare il passo in UniCredit.

Le Lavoratrici ed i Lavoratori di UniCredit ci sonoed attendono !!!

Anche il sindacato c'è, ed è pronto sin d'ora a confrontarsi nel merito.

Milano, 25 maggio 2021

Segreterie di Coordinamento del Gruppo UniCredit

