



SEGRETERIE DI COORDINAMENTO DI GRUPPO IN UNICREDIT

## IL MONDO IDEALE E ...QUELLO REALE

Dopo la comunicazione del nuovo *“Vademecum Informativo Covid 19 per i preposti alla gestione delle Filiali e per i Colleghi operanti in Filiale”* ci sono sorti numerosi interrogativi sulla tenuta della gestione dei flussi di clientela, così *“ben dettagliata”* nel vademecum stesso.

Purtroppo **la realtà vissuta da Colleghi e Colleghe delle Filiali non è terreno sul quale innestare quel processo senza conseguenze che potrebbero impattare sul personale.**

La gestione dell'accesso *“ibrido”* ai servizi di cassa, (sia spontaneo che mediante appuntamento) comporta necessariamente carichi di lavoro e responsabilità **in aggiunta a quelli già oggi così gravosi** e al limite della sostenibilità, non solo fisica ma anche psicologica, per colleghe e colleghi.

Perpetuando scelte aziendali amplificate dalla pandemia, il servizio di cassa ordinario mediante operatore di sportello è stato dismesso dalla maggior parte delle filiali, concentrando l'operatività tradizionale su pochissime filiali, già in estrema difficoltà per il flusso contingentato in base agli appuntamenti.

La nostra fortissima preoccupazione circa la sostenibilità di tale situazione in un contesto di carenza di organici, di ulteriore **depauperamento legato agli esodi** e, non ultimo fattore, di **ferie imminenti** è confermata dai fatti di questa ultima settimana.

Si sono generate inevitabili **tensioni** tra i clienti in possesso di appuntamento e la clientela da flusso spontaneo anche a causa della *“saturazione”* di tutti gli slot disponibili; ci sono stati molti casi di **contrasto tra clienti e colleghi**, questi ultimi affannati nella gestione delle code, a far da *“vigili urbani”* raccogliendo *“commenti”* non leciti e certo non meritati.

Inoltre, l'operatività in circolarità per la clientela di altre filiali impone un'attenzione e delle precauzioni maggiori rispetto a quella per clientela della filiale in cui sono radicati i conti, con conseguente allungamento dei tempi di lavorazione di ogni singola operazione e il rischio di eventuali truffe e conseguenti rilievi disciplinari; In tale contesto appare particolarmente gravosa la situazione delle filiali presenti nelle località turistiche.

Gestire la coda all'esterno delle Filiali non è mansione ricompresa in alcuna parte del nostro CCNL: eppure è quanto viene richiesto ai colleghi e alle colleghe (sempre che non vi sia servizio di guardiania, ma spesso anche in presenza di esso nelle situazioni più difficili).

Questa gestione degli afflussi che sulla carta è ideale, tale resta: impraticabile.

**La realtà ci ha imposto, lunedì scorso, di chiedere all’Azienda che venga immediatamente ripristinato il sistema di guardiania in tutte le filiali. Devono essere realizzate tutte le assunzioni previste sulla Rete e si devono riportare in filiale i colleghi e le colleghe attualmente nella task force mascherata chiamata Smart Personal, perché tornino ufficialmente e pienamente a far parte dell’organico delle Filiali.**

**È doveroso, inoltre, da parte aziendale, considerare con attenzione le conseguenze in termini reputazionali, ma non solo, di eventuali problemi di ordine pubblico che dovessero verificarsi fuori e dentro le nostre filiali.**

**Le persone della rete sono ormai ben oltre il limite della sopportazione e l’Azienda non può pensare di continuare a scaricare sui colleghi, sulle colleghe e sulla Rete le “conseguenze” derivanti dalle proprie scelte organizzative e gestionali.**

11 giugno 2021

SEGRETERIE DI COORDINAMENTO DI GRUPPO IN UNICREDIT