



Siamo pagati per NON perdere tempo...INVECE....

Da tempo le Organizzazioni Sindacali Unicredit denunciano le inefficienze organizzative, le carenze informatiche, l'eccessiva farraginosità del sistema con cui i colleghi in rete lavorano ogni giorno, in perenne carenza di organico.

Non avendo riscontri da parte aziendale ci chiediamo: non sarà forse che ormai l'efficienza, la produttività e la qualità del lavoro interessano solo al sindacato? O forse non abbiamo fornito casistiche esemplificative per spiegare che nella banca più proiettata al futuro e digitalizzata ormai è diventato difficile fare qualsiasi cosa? E che i tempi delle attività non sono certo quelli idilliaci di Ubook?

Facciamo qualche esempio concreto, auspicando che chi invia continuamente statistiche di produttività capisca di cosa stiamo parlando.

- **Apertura scheda cliente:** se va bene ci si impiega dai 2 ai 5 minuti, se va male faccina verde con refresh, time out, ricerca per sigla non funzionante (escono 50 ndg, rischio sanzione disciplinare per aver troppe interrogazioni non pertinenti); oppure si conosce ndg e quindi lo si inserisce, ma i numeri vengono recepiti con sfasamento temporale (appare quindi la scheda di ndg diverso, rischio sanzione disciplinare)
- **Apertura pratica MyCredit:** innanzitutto un profondo respiro, ogni passaggio di stato se va bene dura dai 2 ai 3 minuti, si cerca di far diventare verdi i pallini che invece restano rossi perché il programma li aggiorna al quinto tentativo, il ticket di preaffidamento è verde ma illusorio perché poi per errori sempre diversi e cause di esclusione inesistenti si procede con pratica ordinaria.....nel frattempo si lavora in contemporanea su altre tre procedure per guadagnare preziosi minuti....intanto PALLINA CHE GIRA.....
- **Chiamata di un cliente in filiale** (ammesso che qualcuno abbia la possibilità di rispondere) per chiedere chiarimenti circa un movimento del conto, un bonifico, un sepa sdd, lo spazio sul fido. La risposta che la maggior parte delle volte si è costretti a dire è: caro cliente ti richiamerò quando la procedura riprenderà a funzionare.
- **Apertura conto corrente:** nel mondo reale (non ai piani elevati di Gae Aulenti) durata media impiegata: 3 ore e mezza.
- **Firma obbligatoria** senza via di uscita su digitalmailbox o chiosco: 1 ora (chiamata al servizio clienti, app da disinstallare e reinstallare ...)

- **Rigenerazione PIN** carta bancomat: mezz'ora fra verifica cellulare con four eyes, stampa modulo manuale, raccolta firma, doppia autorizzazione di altra matricola che attesta, sotto giuramento, l'avvenuta sottoscrizione del modulo e invio CDR.
- **CDR**: Gestori imprese devono ritirare 3 firme su 3 diversi clienti in 3 comuni diversi formanti un triangolo equilatero di lato 30km perché l'invio del CDR è questione di vita o di morte, indipendentemente della sua natura contrattuale: la giornata lavorativa trascorrerà in auto...alla faccia dell'impatto ambientale! Ma lo slogan è "basta carta"!

E quindi una considerazione ci nasce spontanea: siamo pagati per stare ore in auto, per stare ore davanti a una pallina che gira, per stare con il cliente in attesa che il servizio clienti risponda, per fare nel triplo del tempo quello che tempo addietro si faceva in modo più veloce e senza la fobia della persecuzione sanzionatoria.

Siamo pagati per tracciare buste e bollette che un tempo arrivavano a destinazione perché semplicemente il servizio funzionava, pagati per ristampare e far ri firmare per la seconda volta al cliente il CDR che si è "smarrito" nell'invio infallibile perché tracciato (+7gg,+14gg,+21gg.....rischio sanzione).....

Siamo pagati perperdere tempo?

Se è così basta dirlo, e poi ricordarsene quando si chiede conto ai colleghi dei risultati (ogni ora solitamente), quando ci sono le riunioni di pianificazione per pianificare la pianificazione della pianificazione.

Ad Maiora

Vicenza, 21 luglio 2021

**I rappresentanti sindacali Unicredit della provincia di Vicenza
Fabi - First/Cisl - Fisac/Cgil - Uilca e Unisin**

Ps: Le tempistiche possono sembrare esagerate ma sono state prodotte dal sofisticatissimo algoritmo che è alla base di Ubook....a caso!