

UNICREDIT: DALLA TRAGEDIA ALLA FARSA

La gestione dell'emergenza dettata dal coronavirus ha significato per le banche un salto organizzativo e tecnologico molto impegnativo. Sin da subito è stato necessario salvaguardare la sicurezza di lavoratori e clienti e nello stesso tempo garantire i servizi definiti essenziali anche dai provvedimenti dell'esecutivo. I protocolli di sicurezza previsti dai decreti, gli accordi di settore e le norme applicative aziendali hanno individuato, pur con ritardi e tentennamenti, nel **distanziamento sociale** il criterio immediato per prevenire rischi di contrazione del virus e conseguente diffusione del contagio.

Nel nostro settore ciò si è tradotto nel ricorso massivo allo **smart-working**, per tutte le attività che ne consentissero l'adozione, ed il **contingentamento** dell'afflusso della clientela nelle filiali, ricevuta solo su appuntamento. Non sono mancati problemi diffusi, in tutta la rete bancaria, ed i singoli gruppi hanno reagito in modo differenziato alle mutate esigenze, fornendo risposte più o meno adeguate.

Quello che sta accadendo in Unicredit, a cavallo tra Fase 2 e Fase 3, dimostra che siamo ben distanti da una pianificazione soddisfacente della ripresa delle attività. Siamo molto più vicini ad una fase che potremmo assimilare al **collasso della rete**. Ma andiamo con ordine.

La banca ha firmato a inizio marzo un accordo con i sindacati per tagliare i costi, chiudere 450 agenzie, ridurre la forza lavoro in Italia di 5.200 addetti. In cambio c'è l'impegno ad assumere, con calma, 2600 persone. Le uscite però sono già iniziate in modo robusto, mentre i nuovi ingressi con il contagocce. A fronte di **400** lavoratori usciti al 1^a giugno ed **altrettanti** uscenti al 1^a agosto, l'azienda ha assunto **165** lavoratori e tempo determinato (al posto dei tradizionali "stagionali"), con l'impegno di stabilizzarli alla fine dei tre mesi.

Una goccia nel mare se consideriamo che: 1) dal 20 giugno l'azienda intende riaprire tutte le filiali in rete; 2) le filiali sono state depauperate di organico per costituire le varie task force impegnate ad erogare le linee di credito previste dai Decreti Liquidità; 3) i colleghi devono cominciare ad andare in ferie dopo un periodo di stress straordinario; 4) esistono vari vuoti di organico, dettati da congedi parentali e assistenziali connessi al prolungarsi della chiusura di scuole e limitazione dei centri estivi per ragazzi.

Per facilitare l'organizzazione del lavoro in rete tramite appuntamento con la clientela, è stata predisposta una nuova procedura ad hoc, denominata UBook. **Peccato che si sia rivelata un disastro**. Il tool adottato dall'azienda senza le necessarie fasi di test ha presentato sin da subito delle evidenti disfunzioni, che hanno comportato equivoci e incomprensioni con la clientela, fino al punto da provocare nei casi estremi la necessità di intervento delle forze dell'ordine.

La procedura infatti **non colloquiava** con People Focus, quindi vedeva presenti colleghi che invece erano in permesso ferie, malattia, smart-working; oppure ancora li vedeva presenti in filiali che invece erano chiuse "a scacchiera". **Non era collegata** neanche al calendario e quindi consentiva di fissare appuntamenti in giornate festive. **Non inibiva** la fissazione di appuntamenti in coincidenza con appuntamenti fissati in autonomia dai colleghi, quindi consentiva la duplicazione o la triplicazione degli appuntamenti, con esiti imbarazzanti e talvolta ingestibili. La procedura inoltre prevede una durata standard per ogni fattispecie operativa, ma sappiamo che ogni operazione ha tempistiche di esecuzione **non esattamente prevedibili** e codificabili. Quando poi la clientela non trova disponibilità di ricevimento nella propria filiale, il tool propone di recarsi nelle filiali limitrofe, anche nei casi in cui l'esecuzione di operazioni in circolarità è sconsigliabile od inopportuna.

Il risultato di tutto questo meccanismo è stato quello di **complicare enormemente la vita** dei colleghi di rete, quando proprio non ce n'era bisogno, ed i miglioramenti procedurali, in corso e auspicabili, richiederanno tempo per portare giovamento effettivo.

Non paghi di questa concentrazione micidiale di difficoltà e di ostacoli, disseminati sull'attività quotidiana di lavoratori e lavoratrici alle prese con esigenze inedite del sistema economico e della clientela, i vertici della banca premono per una **ripresa piena dei risultati commerciali** e del tempo perduto. Le pressioni commerciali tendono a tornare all'intensità del pre-Covid, con l'ansia di risultato che si può immaginare. E qui arriviamo anche alla beffa.

Succede che in questo bailamme, in data 3 giugno, colleghe e colleghi si vedono recapitare una mail da parte di hr@unicredit.eu con oggetto "**Grazie per il tuo ottimo lavoro!**". Nel testo l'avviso di una lotteria con in palio 10 Iphone e 50 abbonamenti a Netflix. Per partecipare si proponeva l'iscrizione ad un sito esterno, palesemente falso, riconducibile ad una società presumibilmente inesistente.

Si trattava di una simulazione di "Phishing", per verificare se qualche collega sprovveduto avrebbe abboccato, mettendo a repentaglio la sicurezza informatica dei dati aziendali....

Il cattivo gusto dello "scherzetto" giocato ai lavoratori di Unicredit si commenta da sé: **come è possibile che in questa situazione** di stress, dove i colleghi hanno lavorato in condizioni di rischio, spesso senza adeguata protezione, ci sia qualche "testa" aziendale che trova il tempo per elaborare una tale alzata d'ingegno ed organizzare un tranello informatico teso a fare leva sull'ingenuità dei lavoratori comuni?

Ma che cinismo c'è nel prospettare un invitante premio compensativo (che poteva avere una sua credibilità in una fase così complicata) per sollecitare una caduta di attenzione ed una risposta impulsiva, al solo scopo di "saggiare" la consapevolezza dei lavoratori rispetto alla sicurezza dei dati e alle misure precauzionali sempre consigliabili?

Si rendono conto, queste teste d'uovo strapagate e protette dal confronto quotidiano e ravvicinato con i problemi di chi lavora a contatto con il pubblico, dei ritmi, delle tensioni, dei rischi (fisici, questi, e non astrattamente digitali...) che corrono i lavoratori, buttati allo sbaraglio a fronteggiare disagi, reclami, lamentele, aggressioni verbali, quando non di peggio...?

Il distanziamento sociale ha prodotto anche un allontanamento di tipo diverso, **un divario mentale** sempre più allargato, tra l'astratta visione del reale da parte di chi "sta in alto", e la quotidiana resa dei conti con il concreto da parte di "sta in basso". E questo episodio dimostra che siamo vicini al punto di non ritorno.

Occorre cambiare passo, ma non nel ritmo delle vendite, bensì nella presa d'atto che **fantasia e realtà sono cose diverse**.

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Gruppo Unicredit

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

f.i.p. 18.06.2020