



TU CHIAMALOse vuoi.....UN SUCCESSO!!!.....

Siamo ormai ad un mese dal 12 aprile e nella rete, che già prima dell'integrazione di UBI era in forte sofferenza per organici ridotti all'osso e carichi di lavoro al limite della sostenibilità, ancora oggi insiste una situazione caotica e di grave difficoltà.

Il problema, certamente comune a tutte le realtà, impatta in modo particolare nei territori interessati da una consistente acquisizione di filiali ex UBI. Evidenziamo che nella provincia di Pavia, territorio caratterizzato da questa condizione, si associa, aggravandola, la massiccia cessione di filiali ISP (su 31 a livello nazionale, ben 20 + 2 minisportelli solo nella nostra provincia).

Il complicato contesto è generato non solo dai numerosi problemi riscontrati a seguito della migrazione informatica (pesanti per tutti i segmenti della clientela, in particolare per le aziende e per il delicato settore degli enti pubblici, da gestire spesso senza l'adeguato supporto da parte delle competenti strutture aziendali), ma anche dall'insufficiente supporto formativo e di addestramento operativo destinato ai lavoratori di provenienza UBI.

Riguardo a quest'ultimo aspetto, si riscontra che:

- la formazione precedente all'operazione è stata carente sotto vari aspetti e poche ore in collegamento via Skype con un tutor, non hanno certo consentito l'acquisizione di conoscenze sufficienti a garantire autonomia nei vari processi;
- gli affiancatori in presenza si sono rivelati essere numericamente scarsi, seppure di grande qualità professionale e caratterizzati da grande disponibilità nel supportare i nuovi colleghi;
- la scelta dei gemellaggi, individuando tutor da remoto, non può considerarsi totalmente efficace poiché gli stessi non sono messi nelle condizioni di poter garantire una continua assistenza, dovendo sostenere, contemporaneamente, i loro già gravosi impegni lavorativi;
- le guide operative, che dovrebbero supportare l'acquisizione dei nuovi processi, sono in realtà dispersive e piene di rimandi a infinite normative..... ergo..... non agevolmente ed immediatamente consultabili nel limitatissimo tempo a disposizione.

I colleghi di provenienza UBI si ritrovano così, loro malgrado, ancora impreparati nell'affrontare e soddisfare praticamente le richieste e le esigenze della clientela che, travolta da una situazione molto difficile e ulteriormente irritata dalle lunghe file che si formano all'ingresso delle filiali e alla perdita dei referenti abituali, minaccia la chiusura dei rapporti riversando rabbia e disappunto sul personale presente in filiale, con conseguenti rischi riconducibili alla sicurezza fisica. Non va tralasciato poi il problema logistico, infatti nelle filiali new concept accorpanti dipendenze ex UBI si evidenzia la difficoltà di rispettare i distanziamenti anti COVID per la insufficiente disponibilità di P.D.L. rispetto al personale presente, e in molte piccole filiali ex UBI i gestori si ritrovano a fornire consulenza ai clienti in postazioni non idonee al rispetto della privacy.

ALLORA.... OCCORRE ESSERE COERENTI.....

- poiché il successo non è un punto di arrivo, ma un cammino continuo, non è accettabile il protrarsi di tutte queste problematiche senza un consistente intervento di supporto;
- è proprio quando si è convinti di qualcosa (in questo caso il "successo" dell'operazione) che la si deve guardare da un'altra prospettiva..... magari da quella dei propri dipendenti e quella della clientela?
- la così tanto decantata "valorizzazione delle professionalità UBI" si realizza anche attraverso un efficace addestramento alle nuove procedure, ai nuovi processi organizzativi, invece si registrano, finora, frustrazione, senso di inadeguatezza, eccessivo stress e anche (purtroppo)

malesseri fisici, inaccettabile contraddizione rispetto alla dichiarazione che "il capitale umano rimane la chiave del successo".

Le carenze formative NON sono certamente attribuibili ai colleghi di provenienza UBI che hanno il diritto (dovere per l'azienda!) di essere prontamente addestrati, né tanto meno ai colleghi formatori/affiancatori ISP, che si sono e si stanno prodigando oltre ogni limite.

All'Azienda chiediamo di verificare, ORA(!), filiale per filiale, ufficio per ufficio, ruolo per ruolo, quali siano le lacune formative tuttora esistenti e di intervenire al più presto per colmarle, bloccando

l'ossessiva rincorsa al budget durante il perdurare di questa situazione emergenziale.

Si richiede inoltre di fornire opportuno supporto con l'ingaggio di un numero adeguato di Steward per regolare l'ingente afflusso della clientela nelle Filiali che attualmente ne sono sfornite.

E' palese che le responsabilità e le ricadute derivanti da eventuali errori operativi commessi a causa delle carenze formative e delle problematiche di cui sopra NON dovranno essere poste a carico del personale.

Pv-Lo-Cr, 07 Maggio 2021

**COORDINATORI E RR.SS.AA. AREA LOMBARDIA SUD
FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA -UNISIN**