



Rappresentanze Sindacali Unicredit Banca – Veneto Centrale

## COME SE NULLA FOSSE...

Ad un mese circa dal picco della crisi finanziaria che ci ha investito come uno tsunami, cominciamo a guardarci intorno per capire la nuova realtà che ci circonda. Mentre dai mass media arrivano notizie sempre più sconcertanti sulle previsioni relative all'andamento dell'economia nei prossimi mesi in Italia e nel resto del mondo, realizziamo anche nel quotidiano quanto sia cambiato il panorama in cui ci troviamo ad operare.

Sono cambiati i nostri clienti, impauriti, arrabbiati e sfiduciati.

La campagna di attacchi a cui siamo stati soggetti ha trovato terreno fertile nella mole di prodotti non sempre adeguati (i famigerati “driver”) che negli ultimi anni abbiamo venduto a profusione a forza delle pressioni subite.

Adesso la Banca ha repentinamente cambiato i prodotti in offerta, rispolverando dalla soffitta persino i dimenticati certificati di deposito, offerti a tassi inimmaginabili fino a poche settimane fa.

Nel frattempo è cambiata anche l'Azienda, che si è trasformata in un'entità tripartita di cui dobbiamo ancora capire bene il funzionamento. Siamo ancora in pieno “marasma da fusione” con procedure che non funzionano e non consentono la vendita di alcuni servizi (ad es. carte di credito), con l'help desk che non risponde ed i problemi che si accumulano.

**Nel mare aperto di tutti questi cambiamenti, una cosa sola non è cambiata:  
le pressioni dei nostri managers**

che, semplicemente sostituendo il nome dei prodotti, continuano a rapportarsi con colleghe e colleghi come se nulla fosse successo. Riescono persino a sostenere “che siamo ancora i migliori” con sedicenti indagini di mercato o che “la burrasca è passata e bisogna ripartire”!

- Come possiamo far capire a questi Signori che nulla sarà più come prima?
- Che per recuperare la fiducia dei clienti ci vorranno anni di lavoro?
- Che la Banca deve essere veramente “trasparente”?
- Che l'unico modo che abbiamo di lavorare è essere sul serio “dalla parte del cliente”?
- Che solo chi lavora allo sportello ha capito sulla propria pelle cosa è successo?
- Che le riunioni dovrebbero servire per raccogliere indicazioni dalla base e non per parlarsi addosso?

Tutte queste cose le vorremmo spiegare ai nostri managers (**che qualche errore hanno commesso**).

Ma hanno veramente voglia di conoscere cosa pensano i lavoratori e le lavoratrici?

**Quando impareranno ad ascoltare?**

**E la Direzione Regionale che ruolo pensa di svolgere?**

11 novembre 2008

Rappresentanze Sindacali Unicredit Banca – Veneto Centrale