



UBOOK, STRUMENTO PER ORGANIZZARE LA NOSTRA GIORNATA LAVORATIVA O PER MONITORARLA?

Ubook è uno strumento introdotto durante il lockdown da Unicredit per gestire gli appuntamenti con la clientela, in relazione soprattutto al rischio contagio.

Le modalità con cui vengono fissati gli appuntamenti e la cadenza/frequenza imposta dalla procedura stanno minando la qualità del servizio alla clientela. Si stanno verificando inevitabili ritardi e malumori (il cliente non è cosciente di avere a disposizione, ad esempio, 15 minuti per concludere l'appuntamento). Tutto ciò in alcune filiali della provincia ha portato a insulti e minacce con necessità di intervento da parte delle forze dell'ordine.

Pensavamo che il problema più grave di Ubook fossero i malfunzionamenti e invece evidentemente ci sbagliavamo.

Il middle management ha interpretato Ubook, **anziché come un valido strumento di programmazione PERSONALE, come uno strumento di MONITORAGGIO**. Vengono inviate classifiche comparative tra filiali con il numero di appuntamenti sulle varie tematiche (protezione, finanziamenti, investimenti, ecc). Il fatto che un Area Manager scriva, commentando il numero di appuntamenti, che questi devono rispettare "il livello di produttività atteso" è inaccettabile e gravissimo. Ubook è stato creato per pianificare e supportare la giornata lavorativa dei colleghi, che con diligenza e professionalità, da sempre, svolgono il lavoro con serietà. Non certo per fare ulteriori pressioni commerciali indebite, in un momento di grave crisi per il Paese intero.

Come OO.SS. della Provincia di Vicenza chiediamo con forza che Ubook venga utilizzato in modo corretto.

Saremo vigili nel denunciarne ogni forma di abuso.

Vicenza, 16 ottobre 2020

Le OO.SS. Fabi, Fisac-Cgil, First-Cisl, Uilca e Unisin