

AGLI ISCRITTI UILCA Crédit Agricole

Rete Commerciale: lavoro a distanza

L'inizio del mese di aprile ha portato la ricomparsa delle tanto deprecate **pressioni commerciali**, quasi non fossero ancora in vigore le misure emergenziali di allontanamento sociale con relativi divieti alla mobilità personale, naturalmente allo scopo di contenere il numero di morti degni di una guerra che la nostra generazione non ha mai conosciuto prima.

Tutto ciò per alcuni personaggi non conta, il sentimento di terrore che attraversa il paese per loro non esiste, a nulla serve ricordare che non è possibile in questa circostanza chiamare i clienti per proporre la benché minima offerta perché non si trovano orecchie disponibili ad ascoltare; in questa fase, a stento, si riescono solo a fronteggiare le richieste di moratoria di rate di mutuo/finanziamenti e domande di cassa integrazione.

Imperterriti i soliti noti proseguono forti di un'opportunità appena messa a disposizione della rete: la vendita a distanza, sia fatta in regime di *Smart Working* che dalla filiale.

La gestione della relazione e della vendita senza la presenza fisica del cliente ha caratteristiche estremamente differenti da quelle cui i dipendenti del credito sono stati abituati; per questo motivo, l'introduzione della nuova modalità di lavoro a distanza è stata accompagnata da una circolare e da un corposo manuale operativo (IN CONTINUO AGGIORNAMENTO) fitto, estremamente complesso.

La circolare e il manuale sono state corredate da un documento che spiegava le motivazioni dell'introduzione del nuovo strumento di lavoro e invitava, **prima di iniziare il lavoro con le nuove modalità, ad una attenta lettura delle disposizioni contenute nel manuale e, solo dopo, a rispondere alla Direzione Regionale, con una conferma di presa visione.**

Un'idea apparentemente, nobile, ovvero aspettare l'attenta lettura, con tempi adeguati di apprendimento, tenendo in considerazione gli organici ridotti al 50%, l'operatività su

sospensioni/moratorie mutui e prestiti, ecc, oltre che le continue call commerciali, **prima di far partire l'operatività in capo ai singoli.**

Purtroppo, anche stavolta è stata persa l'occasione e si è riusciti nel **mortificare lo spirito di quello che poteva sembrare messaggio nobile**; attraverso continui, ripetuti e frettolosi inviti alla *conferma per presa visione* si è trasformato anche l'introduzione di nuove modalità di lavoro in una **competizione commerciale**, quasi come se qualcuno, anche in uno scenario di morte, paura, non riesca che pensare a quello.

Siamo addirittura venuti a conoscenza che, anche per le '*conferma di presa visione*' esisteva una classifica (ne hanno per qualsiasi cosa ormai) e che, badate bene, quasi tutte le Direzioni Regionali erano, immaginiamo *ex aequo*, all'ultimo posto.

Si riesce a fare **pressione commerciale su qualsiasi cosa.**

Per questo motivo, oltre che aver protestato con l'Azienda, **invitiamo tutti alla attenta lettura di quanto riportato nella manualistica e al rispetto pedissequo di quanto contenuto nel manuale operativo**, ricordando che si tratta di processi operativi – approntati frettolosamente senza nessuna fase sperimentale su un gruppo limitato di utenti – che presumibilmente verranno continuamente aggiornati.

Raccomandiamo altresì, come riportato nella circolare, di attenersi alla *Policy Sicurezza Informativa* (disponibile nella Intranet Azienda) e di completare la fruizione dei corsi dedicati a *privacy* e *Sicurezza sul lavoro* presenti sulla Digital Academy.

Evidenziamo altresì che, con riferimento alle modalità di archiviazione, nelle more che venga resa operativa la possibilità di salvataggio della documentazione nella cartella cliente, esiste una disposizione transitoria che prevede il salvataggio di tutta la documentazione nei dischi di Rete, in formato *.pdf*.

Restiamo a disposizione per ogni occorrenza.

**Uilca Crèdit Agricole
Segreteria di Coordinamento**