



LA VETRINA DELLE BELLE PAROLE

Eccovi il resoconto di quanto emerso negli incontri sindacali che si sono svolti di recente a Vicenza e a Bassano del Grappa, richiesti dalle Rappresentanze Sindacali Aziendali dei territori per illustrare i molti problemi che viviamo quotidianamente in rete e capire la volontà aziendale in merito.

All'incontro hanno partecipato, oltre che gli HRBP, il Capo del Personale della Direzione Triveneto Occidentale, Fabio Lanza e il Responsabile delle relazioni sindacali Andrea Ceglie.

Non abbiamo tralasciato di sottolineare, nella fase iniziale dell'incontro, che il lavoro delle OO.SS. è ispirato costantemente dalla volontà di risolvere i problemi attraverso il dialogo.

Oltre al contenuto del nostro precedente comunicato che evidenziava alcune declinazioni dal titolo principale "mancanza di personale", riportiamo brevemente quanto altro da noi evidenziato in quella sede:

viene dato poco sostegno alla rete; gli strumenti attuati sono spesso insufficienti e/o inadeguati (es. chi è demandato a dare risposte da Unicontact è spesso meno esperto di chi chiama. Non basta il testo di una circolare per affrontare tutte le complicazioni possibili...),

la riorganizzazione ONE4C al momento non sta attuando nel concreto l'avvicinamento annunciato verso il cliente, sia interno che esterno. I processi decisionali appaiono appesantiti, i compiti in capo alla rete moltiplicati e il completamento del nuovo modello organizzativo ha comportato in alcuni casi anche sottrazione di risorse alla rete, aggravando una situazione già di per sé resa precaria dagli esodi in corso,

è molto sentita la mancanza di una formazione adeguata, soprattutto in caso di inserimento in ruolo,

alcuni progetti relativi all'assetto organizzativo non sono stati portati a termine per mancanza di risorse (un esempio per tutti; il servizio Business Easy),

resta costante la “battaglia” per le ferie; esporle con molto anticipo non serve assolutamente a nulla, anzi spesso, di fatto, chi si comporta così viene punito con la mancata conferma e successive cancellazioni dell'ultimo minuto,

posizioni di responsabilità spesso restano a lungo senza copertura,

troppe richieste di part-time sono ancora inevase; i lavori della Commissione mista sul cd. “Progetto Conciliazione” vanno a rilento e l'attuazione della sperimentazione sulla flessibilità di orario è in attesa da più di un anno,

le pressioni commerciali sono sempre di moda.

Le risposte dell'azienda, esplicitate dal sig. Lanza, sono state le seguenti (per quanto ovvio, precisiamo che si tratta di una sintesi) :

Non sappiamo ancora quante persone in tutto arriveranno nel nostro territorio (n.d.r. : l'Accordo del 18/10/10 prevede 1.000 assunzioni in tre anni in tutto il gruppo, più altri 121 inserimenti come da accordo 4/12/2008, dato ipotizzabile per il 2011 450 ingressi ca.).

Secondo i criteri che l'azienda si è data, nel Triveneto Occidentale ci sono ancora risorse in esubero, soprattutto in provincia di Vicenza, causate da, citiamo testualmente, “inefficienze marginali non sanabili” (n.d.r. : cioè dalla discutibile scelta, esclusivamente aziendale, di tenere aperti sportelli in cui non si raggiungono i livelli minimi di operatività previsti),

il numero degli sportelli piccoli è troppo alto, ciò origina maggiori rigidità gestionali,

il modello di servizio è obsoleto e origina troppa dispersione di operatività. Dunque deve evolvere nel segno della flessibilità. Verrà alleggerito ancora il tempo di apertura delle casse (ulteriori “cash light” sono in corso di definizione),

vorremmo risolvere il problema del pessimo risultato della People Survey su questo territorio (nd.r. : speriamo sparisca del tutto la brutta

abitudine di consigliare la compilazione e in qualche caso anche le risposte; visti i risultati forse non conviene neanche all'azienda). Una delle possibili cause potrebbe essere proprio la presenza di un modello di servizio datato. Desideriamo anche ridurre il numero delle richieste di part-time giacenti; la sperimentazione sulla flessibilità si dovrebbe attuare a breve,

le pressioni commerciali è normale che ci siano; quelle indebite (n.d.r. : ad esempio verificare quanto scritto in agende, che potrebbero contenere anche dati personali riservati) ce le segnalate che le faremo cessare. In prospettiva, la parte commerciale dell'attività bancaria si svilupperà e verrà sistematizzata ulteriormente,

i distretti devono essere autosufficienti (n.d.r. : speriamo bene !!! fateci avere il massimo delle informazioni possibili) per le sostituzioni derivanti da ferie, malattia, corsi, convention, etc.; stiamo valutando la possibilità di reintrodurre personale viaggiante per risolvere le problematiche più gravi e quantitativamente rilevanti.

Non ci sono novità, per il momento, per risolvere su tutti gli sportelli il problema dei carichi di lavoro, soprattutto nella loro collocazione temporale, derivanti dalla gestione dei bancomat e degli atm evoluti.

Nell'esprimere la nostra insoddisfazione per le scarse notizie ricevute, soprattutto in merito alle assunzioni, abbiamo sottolineato che dal 2003 ad oggi, sono stati 5 i Capi del Personale che si sono avvicendati nel ruolo sul nostro territorio. Una media di meno di un anno e mezzo a testa.

La considerazione ovvia è che anche chi è animato dalle migliori intenzioni, in questo modo, vede venir meno una condizione importante per poter affrontare i problemi...

Molte cose le abbiamo sentite ripetere più volte in questi 7 anni. Molti problemi però sono rimasti gli stessi, anzi, qualcuno si è pure amplificato a causa della necessità spasmodica di risparmiare, causata dalla scelta di un modello di banca che si è rivelato perdente nei confronti dei nostri competitori nazionali.

Auspichiamo dunque, sostenuti dal nostro incrollabile ottimismo, e dalla fiducia che è sempre giusto riconoscere a dei nuovi interlocutori, che si affrontino i problemi in modo costruttivo e che diminuisca la distanza tra l'elaborazione di progetti, perfetti all'interno delle ovattate stanze della direzione (e magari recitati in lingua inglese) e la loro caotica applicazione in rete (magari commentata con un linguaggio non sempre "oxfordiano").

Infine ci chiediamo: ONE4C è un'occasione persa ? Per la ns. azienda, ma soprattutto per noi, speriamo proprio di no.

Vicenza, 2/2/2011

*Rappresentanze Aziendali Fabi Unicredit
Vicenza*