



UNA QUESTIONE DI CARATTERE GENERALE

IL DIMENSIONAMENTO

In previsione della verifica sul dimensionamento della Linea Sportello previsto per il mese di Marzo, le Segreterie del Coordinamento Nazionale del Dircredito, Fabi, Fiba-Cisl, Fisac-Cgil, Sinfub e Uilca ritengono opportuno fare il punto della situazione.

1. Le innovazioni che avrebbero dovuto accompagnare il dimensionamento degli organici non hanno prodotto alcun effetto rilevante sull'organizzazione del lavoro dei vari Punti Vendita. Nessuna particolare influenza positiva è stata registrata in relazione:
 - ✓ Alla diffusione delle best practices
 - ✓ All'efficientamento dei processi
 - ✓ Alla migrazione delle transizioni verso canali alternativi.
2. La costituzione di una Massa Manovra, a c.d. "Squadra Volante", da utilizzare in caso di:
 - ✓ Malattie Brevi Inferiori a 10 gg lavorativi,
 - ✓ Legge 104,
 - ✓ Formazione,
 - ✓ Presenza part time,
 - ✓ Presenza mono operatore,è risultata una semplice affermazione di principio, vista l'esiguità del personale interessato e la conseguente impossibilità di garantire le sostituzioni necessarie.
3. Le forme di fungibilità che avrebbero dovuto favorire una migliore operatività dello sportello e del presidio commerciale, sono invece diventate la pratica giornaliera per garantire il livello minimo degli organici dei Punti Vendita.
4. I programmi formativi, mirati a realizzare in forme stabili ed efficaci le diverse fungibilità, sono rimasti oggetti sconosciuti ai più. Ancora una volta è prevalsa la pratica dell'affiancamento e la formazione al pezzo di cui già conosciamo gli effetti negativi nel breve nel lungo periodo.
5. Il fabbisogno temporaneo e stagionale di risorse è diventato carenza strutturale.
6. Le analisi aziendali per la definizione del dimensionamento delle Agenzie non rispondono alle esigenze e ai bisogni della maggior parte dei Punti Vendita.
7. Nonostante la lezione della crisi finanziaria, la "logica del prodotto" continua a irrorare l'intero sistema commerciale, che incurante delle problematiche del cliente utilizza le pressioni commerciali come l'elemento cardine per raggiungere i risultati. Che fine hanno fatto il codice Etico e la Famosa Circolare 22 a firma Calderano?
8. E' praticata una deregulation della normativa aziendale e contrattuale con assegnazioni di ruoli, funzioni e compiti in modo estemporaneo e pericoloso.

Questa situazione coniugata a una condizione di sotto-organico e a forme di decisionismo “bizzarre” ha accentuato comportamenti e atteggiamenti gestionali pericolosi, troppo spesso vessatori, cioè lesivi dei diritti.

Il soggettivismo è diventato il modello di gestione, così che ognuno si sente autorizzato a ricercare proprie modalità per affrontare la realtà a discapito delle regole, delle normative, e dei contratti.

Il “fai da te” imperante sta disegnando a macchie di leopardo tanti piccoli feudi, all’interno dei quali qualcuno riscrive regole e diritti utilizzando minacce e pressioni, di trasferimenti e provocazioni, di assurde rigidità e di pericolose deregolamentazioni.

Questo modo di fare, coniugato dall’assenza d’interlocutori qualificati, ha, di fatto, interrotto il confronto sindacale in periferia e sta creando un clima di forte tensione tra azienda e lavoratori. Un corretto confronto sindacale in rete avrebbe invece impedito che la situazione precipitasse favorendo una gestione bilanciata tra innovazioni e organici e avrebbe inoltre ostacolato l’attuale deregulation, fenomeno a cui sarà data una risposta utilizzando tutti gli strumenti che la legge assegna al sindacato e ai singoli lavoratori per la tutela dei diritti individuali e collettivi.

I comunicati sindacali provenienti dalla rete evidenziano in modo esplicito e circoscritto una situazione che non può essere risolta con un intervento tampone o straordinario.

Urge una rivisitazione dell’attuale modello organizzativo e gestionale per definirne un’altro in grado di ripristinare un corretto rapporto tra processi organizzativi e realtà produttiva, tra carichi di lavoro e organici, tra tempo di lavoro e formazione, tra diritti e doveri, tra regole e funzionalità. Un intervento che renda coerenti ed esigibili le scelte aziendali.

La crisi economica-finanziaria di cui il settore creditizio è stato il volano, obbliga tutti, soprattutto le banche, ad una responsabilità, basata sulla certezza delle regole, sulla trasparenza e sul rispetto della clientela.

Per far questo occorre un governo aziendale, che sappia coniugare in modo coerente e concreto tutte le sue filiere produttive senza contraddizioni e soggettivismi, partendo proprio dai Punti Vendita.

È qui che si gioca il futuro di ogni banca. È qui che si ripristina il corretto rapporto con il cliente. È qui che si rimaterializza il rapporto fiduciario tra investimento e prodotto finanziario. È qui che si riallineano le conoscenze e si sviluppano le nuove professionalità.

Non comprendere questo, significa continuare a far banca, come se nulla fosse accaduto, magari riproponendo “riverniciati” gli stessi prodotti e riutilizzando le vecchie logiche basate sulle pressioni commerciali, sulla riduzione degli organici e sul pressapochismo organizzativo.

Le Segreterie del Coordinamento Nazionale, alla luce delle constatazioni e delle riflessioni esposte, ritengono l’incontro di marzo un appuntamento strategico e in parte anche propedeutico al nuovo Piano Industriale per le questioni che riguardano la Rete e per questo invitano l’Azienda ad un confronto rapido e con proposte responsabili e con progetti fattibili.

Roma, 11 marzo 2008

**Segreterie di Coordinamento Nazionale
DIRCREDITO FABI FIBA-CISL FISAC-CGIL SINFUB UILCA
Banca Nazionale del Lavoro**