



UNITÀ SINDACALE

Falcri Silcea
Findomestic Banca - Gruppo BNP Paribas
Via I. Piccagli n° 7, 50127 – Firenze
Tel. 055.212951 – Fax 055.212962 www.unisin.it



Recupero Fase 2: incontro su carichi di lavoro e questioni varie

Venerdì 20 maggio, a seguito di una nostra specifica richiesta (si veda la nostra lettera del 9 maggio scorso), Findomestic ha incontrato **Unità Sindacale Falcri-Silcea** per affrontare la questione dell'aumento dei carichi di lavoro.

La nostra denuncia si fondava sul fatto che nell'ultimo periodo (tra fine aprile ed inizio maggio), in fase 2, si è registrato un incremento del numero di "salite" al recupero che, insieme ad una riorganizzazione dei BAC e degli organici, ha comportato un generalizzato aumento dei carichi di lavoro, in alcuni casi difficilmente sostenibile. Tutto ciò è avvenuto in un momento in cui numerosi colleghi con contratto a tempo determinato cessavano il loro rapporto di lavoro e non venivano sostituiti.

Il trend che nella parte finale del 2010 e nel primo trimestre del 2011 aveva portato (secondo quanto sostenuto dall'azienda) un calo di circa il 15/20% delle salite complessive e che si accompagnava ad un calo dell'organico di circa il 5/6%, è andato in crisi tra aprile e maggio.

L'azienda ha confermato che l'impennata di "salite" è anomala, soprattutto alla luce del fatto che, già da alcuni mesi, le strategie di finanziamento e studio stanno portando ad una diminuzione generale delle pratiche al recupero.

Findomestic, oltre ad ammettere l'anomalia e a confermarne l'eccezionalità, ci ha assicurato che questa situazione particolare dovrebbe risolversi probabilmente già entro maggio: le cause dovrebbero essere risolte e superate con il prolungamento di alcuni contratti a termine e l'assunzione di nuovo personale (sempre a termine...), anche in virtù del prossimo periodo estivo.

L'azienda sottolinea come il servizio in outsourcing del "primo impagato" stia portando risultati positivi. Su questo punto però abbiamo chiesto maggior chiarezza circa la volontà di continuare nell'esternalizzazione di tale servizio, oppure (come pare da alcune voci) riprenderlo in carico internamente all'azienda. Inoltre, abbiamo sottolineato che i carichi di lavoro sono aumentati anche a causa del servizio di "primo impagato": le pratiche che finiscono al recupero, infatti, sono quelle più complesse in quanto sono già state scremate di quelle che salivano per meri problemi tecnici o di mancanza fondi momentanea, adesso già risolte a monte. Queste pratiche erano quelle che, una volta al recupero, si regolarizzavano velocemente andando comunque ad incidere sulle statistiche/risultato dei singoli BAC; oggi questo flusso non c'è più e quindi Findomestic dovrà tenerne conto in sede di obiettivi, statistiche e sistema incentivante poiché si rischia che quanto stabilito in passato come obiettivo/media di settore possa non essere in linea con l'attività attualmente svolta.

L'occasione è servita poi per ricordare che esistono all'interno delle piattaforme recupero, addirittura in modo diversificato anche fra i singoli Team, dei "file" e/o tabelle e/o statistiche diversi da quelli istituzionalmente previsti, e che l'uso e la richiesta, a volte anche spasmodica, dei loro aggiornamenti è a dir poco dirompente soprattutto quando è fatto per la valutazione delle



UNITÀ SINDACALE

Falcri Silcea
Findomestic Banca - Gruppo BNP Paribas
Via I. Piccagli n° 7, 50127 – Firenze
Tel. 055.212951 – Fax 055.212962 www.unisin.it



prestazioni: **tutto ciò che non è aziendalemente previsto non deve esistere e chi lo pretende potrebbe egli stesso essere oggetto di provvedimento disciplinare da parte di Findomestic e di causa da parte di un lavoratore.** Su questo punto abbiamo chiesto un intervento affinché tutti quegli strumenti non previsti ufficialmente dall'azienda vengano immediatamente eliminati.

Abbiamo poi affrontato il tema del clima interno al settore recupero: ferie, permessi, una certa "elasticità" che sarebbe opportuna all'interno di attività così usurante, pressioni commerciali.

Per le ferie abbiamo sottolineato come sia difficile usufruire di periodi superiori alle 2 settimane consecutive, o la fruizione di stessi periodi da parte di più persone contemporaneamente (di solito si chiede di non andare in ferie a più di 2 colleghi per volta su Team di 12-14 persone). Dato che Findomestic assume i "trimestrali" per il periodo estivo proprio per consentire la turnazione delle ferie, ci aspettiamo la possibilità di avere periodi anche di 3 settimane consecutive e di non limitare a sole 2 persone per volta le ferie quando ci sono i sostituti. Ovviamente questo non deve diventare una scusa per impedire lo svolgimento delle ferie anche in altri periodi dell'anno (ad esempio il periodo natalizio o pasquale).

Oltre a ciò è opportuna una certa elasticità quando vengono chiesti permessi per "ore" o "giornate singole": non si può pretendere che l'interessato debba supplicare per giorni e fino all'ultimo istante senza comunque avere la certezza di ottenere quanto chiesto. Inoltre non è ammissibile che si debba spiegare e motivare in dettaglio cosa si deve fare nei momenti di permesso con la speranza che questo aiuti alla concessione.

L'introduzione del sistema incentivante, infine, viene spesso utilizzata come ulteriore forma di pressione ai fini degli obiettivi, numeri di contatti ecc. che, in determinati casi, superano la normale tollerabilità. Anche su questo aspetto, abbiamo sollecitato l'azienda ad intervenire al fine di ridurre le già forti pressioni.

Restiamo quindi vigili ed in attesa di conferme da parte dei lavoratori relativamente al ritorno alla "normalità" dei carichi di lavoro. Per qualsiasi dubbio, domanda, chiarimento o necessità siamo a vostra disposizione per risolvere i problemi che si possono presentare tempo per tempo.

Firenze, 23 maggio 2011

La Segreteria
Organo di Coordinamento
Unità Sindacale Falcri Silcea