



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



Percorsi ... ad ostacoli

Inquadramenti e Percorsi Professionali: Findomestic ... rimandata a settembre

Giovedì 21 luglio, in occasione dell'ultimo incontro con l'azienda, ci siamo confrontati con Findomestic su questioni di significativo rilievo: oltre all'oramai consueto tema degli Inquadramenti e Percorsi Professionali, il confronto ha riguardato anche il delicato argomento del **"controllo a distanza"**. Non sono mancate, poi, alcune informative da parte dell'azienda nonché una serie di approfondimenti su nostra iniziativa.

INQUADRAMENTI e PERCORSI PROFESSIONALI

Rispondendo alle nostre richieste, Findomestic ci ha consegnato le descrizioni dei ruoli aziendali di Sede che ancora mancavano. Proseguiremo negli approfondimenti e nella verifica sulla corrispondenza con le reali operatività dei colleghi nello svolgimento dell'attività quotidiana, presupposto per un serio ragionamento sull'individuazione di inquadramenti appropriati. Sui percorsi professionali, attendiamo ancora di conoscere la posizione aziendale e le risposte alle nostre osservazioni e considerazioni (al riguardo si vedano i nostri volantini precedenti, in particolare quello del 20/06, disponibili sul nostro sito).

Solo su certi aspetti, Findomestic ha fornito alcune risposte, in qualche caso accogliendo parzialmente i nostri rilievi e le nostre richieste. Si tratta della **possibilità di accesso all'area dei Quadri Direttivi** che ora Findomestic accetterebbe di riconoscere a tutti i ruoli operativi e agli Account, anche se gli "ostacoli" posti su tali percorsi mantengono le posizioni ancora troppo distanti. Sono eccessivi il numero di anni (25) e le condizioni poste (valutazioni troppo elevate e mobilità geografica) perché un addetto possa arrivare a QD. **La verifica prevista per Account e Coordinatori attraverso una valutazione espressa dal Responsabile, dal "Capo del Capo" e dal Gestore Individuale HR non rappresenta, a nostro avviso, un elemento di certezza nel riconoscimento dei meriti.** Ricordiamo che ad oggi è l'azienda che stabilisce le regole, i tempi e chi verifica requisiti e risultati, questo non ci sembra un meccanismo trasparente né un presupposto per addivenire ad un accordo.

Anche su un'altra delle nostre richieste abbiamo riscontrato una netta chiusura dell'azienda. Si tratta del **riconoscimento del ruolo del Coordinatore nei Centri Clienti** e non solo nei Satelliti, con relativo percorso professionale uguale per tutti i Coordinatori. Findomestic resta ancorata ad una visione che giustifica la distinzione tra Senior del Centro Clienti (agenzia madre) e Coordinatore del Satellite, per la presupposta maggiore vicinanza del Responsabile. **Siamo convinti che nell'operatività quotidiana le competenze richieste al Senior dell'Agenzia madre ed al Coordinatore del Satellite siano pressoché le stesse.** Un Responsabile deve garantire lo stesso seguito e la stessa attenzione all'agenzia madre ed ai Satelliti e ciò mette sullo stesso piano e nelle stesse condizioni il Senior ed il Coordinatore. Le argomentazioni a sostegno della nostra posizione sono ovviamente tali e tante da non consentire una sintetica esposizione in questa sede, per cui invitiamo gli interessati a contattarci per maggiori approfondimenti.

Abbiamo chiaramente espresso all'azienda la nostra intransigenza su tale punto che diviene elemento qualificante dell'intero impianto di Inquadramenti e Percorsi Professionali.

Per quanto concerne i **Team Manager** una novità emerge dai prossimi cambiamenti organizzativi che investiranno la Fase 2 (di cui ci occupiamo più avanti) e che vedranno i T.M. dello Storm avere organici circa doppi rispetto agli altri team (21 persone), per cui va previsto un idoneo riconoscimento a livello di inquadramento ed uno specifico percorso. Findomestic ha riconosciuto che dovrà svolgere una valutazione nel merito, come **Unità Sindacale Falcri Silcea** sottolineiamo che tale valutazione non può aspettare la fine



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



delle trattative sui percorsi ed inquadramenti, anche perché questi T.M. avranno da subito la gestione e responsabilità delle tante persone loro addette... per adesso attendiamo fiduciosi!

CONTROLLO A DISTANZA

L'argomento necessita una doverosa regolamentazione. Come **Unità Sindacale Falcri Silcea** non accettiamo di limitare l'argomento alla sola videosorveglianza (installazione di telecamere per controllo sicurezza), ma intendiamo regolamentare tutti gli strumenti ed applicativi aziendali il cui utilizzo potrebbe configurarsi forme indebite di controllo a distanza sull'attività dei lavoratori. Il richiamo all'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori, interpretato nella necessaria attualizzazione ai tempi e agli strumenti tecnologici, non può ridursi in un mero adempimento burocratico o in un mero contenitori di vaghi principi generali.

Non intendiamo fornire copertura e legittimità a comportamenti aziendali e all'uso indebito di strumenti di lavoro.

Già troppo frequentemente si assiste ad atteggiamenti vessatori da parte di alcuni zelanti Responsabili; all'accesso a dati relativi al singolo collega dietro il paravento delle esigenze organizzative e gestionali; all'uso indiscriminato ed al proliferare di file e database non ufficiali riportanti risultati dei singoli, con l'unico scopo di mettere in atto ulteriori forme di pressione commerciale e psicologia e con l'effetto collaterale di comportare sempre più oneri ai colleghi (non riconosciuti dall'azienda perché ufficialmente non esistono) e dispersioni di tempo dovute all'aggiornamento di tali files, il tutto in barba ai principi di efficienza (e ad ACE).

A tal proposito, intendiamo **denunciare quanto sta accadendo al CRC di Palermo** proprio per rilevare come la regolamentazione della materia in questione sia necessaria ed urgente.

Durante una riunione un Team Manager ha evidenziato pubblicamente (indicando specificatamente con nome e cognome) i "responsabili" di un abbassamento delle percentuali di "passaggio chiamate ad Autosat (un servizio di cortesia per il cliente)" di tutto il Team poiché i singoli in questione avevano, ognuno, passato "soltanto" il 70% delle telefonate. Nell'evento ci sono più aspetti da stigmatizzare: **il richiamo in pubblico; il ricorso a dati che non dovrebbero essere utilizzati** (il dato del singolo lavoratore); **l'uso che di tali dati viene fatto**. Questo è solo l'ultimo esempio di una serie di episodi che quotidianamente avvengono (richiami per telefonate troppo lunghe, tempi di attesa o di pausa evidenziati nel dettaglio al singolo lavoratore, quantitativi insufficienti di prodotti venduti con incredibile esattezza del dato individuale confrontato con quello di altri, ecc). **Se da un lato l'azienda nega l'uso e l'esistenza di tali strumenti, nella realtà questi ci sono e vengono usati con scientifica regolarità!**

Sull'episodio stiamo già predisponendo una lettera a Findomestic per chiedere spiegazioni e una presa di posizione precisa, ed in assenza di riscontri oggettivi valuteremo le più opportune azioni intraprendere.

NUOVI SATELLITI

Oltre ai tre già aperti (Modena, Ragusa e Roma Boccea), sono previste le aperture entro il 2012 di ulteriori 1 Satelliti che saranno così ubicati: 3 a Roma, 2 a Milano, Monza, Napoli, Torre del Greco, Milazzo, Torino Mirafiori, Salerno e Bari.

CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI AL RECUPERO

Da settembre l'**attività di Storm** sarà concentrata sulle piattaforme di **Firenze e Roma**. A Napoli non verrà più svolta mentre a Milano solo in parte. Ciò comporterà nel complesso dell'organico della Fase 2 una riduzione del numero di Team Manager (2 in meno, che ricadranno su Firenze), la non riconferma o sostituzione di 6 colleghi con contratto a tempo determinato. I team di Storm di Firenze e Roma avranno un organico più vasto (circa 21 addetti) rispetto agli altri Team (si vedano le considerazioni in merito agli Inquadramenti e Percorsi Professionali).



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



Come Organizzazione Sindacale stigmatizziamo le scelte aziendali che comportano ulteriori riduzioni di organici annullando le speranze di tanti giovani colleghe e colleghi che si impegnano al massimo per meritare un'occasione, così come quelle che rendono ancora non realizzabile il rientro dei numerosi fuori sede.

VARIE

Abbiamo sollecitato aggiornamenti in merito alle rilevazioni in materia di **Stress Lavoro Correlato (SLC)** effettuate nei mesi scorsi, con particolare riferimento all'attività di Recupero. Dai risultati emersi è pervenuto l'indicazione da parte degli psicologi, che consiste: nella predisposizione di un servizio di centro di ascolto psicologico (senza alcuna intermediazione da parte di Findomestic che dovrà rimanere totalmente al di fuori da tale circuito); un eventuale contatto con lo psicologo laddove emergessero dei casi di SLC; formazione sullo SLC da parte di psicoterapeuti per tutto il personale.

Abbiamo poi evidenziato come in molti uffici non sia ancora predisposta la scheda relativa al **sistema incentivante** (Bonus e RVB) e quindi come risulti impossibile per i colleghi accedere alla stessa per conoscere gli elementi su cui si basa il sistema degli incentivi, gli obiettivi, gli incentivi stessi. Findomestic ci ha informato che ha da pochi giorni sollecitato tutti i Responsabili ad adempiere al completamento delle schede. Abbiamo richiesto che l'azienda effettui un'approfondita verifica affinché tutti siano messi in condizione di conoscere le "regole del gioco".

Firenze, 25 luglio 2011

La Segreteria
Organo di Coordinamento
Unità Sindacale Falcri Silcea