



SEGRETERIE ORGANI DI COORDINAMENTO DI FINDOMESTIC BANCA

## **NE.O. NUOVA ORGANIZZAZIONE – VECCHIE ABITUDINI**

Abbiamo chiesto alla Dhr di aprire uno specifico confronto di approfondimento in relazione alla prossima partenza del progetto “Neo” nelle strutture ECS. Il Canale ci aveva già presentato le novità principali del progetto di riorganizzazione del Mestiere, per le quali i flussi in gestione **non saranno** più ripartiti in “fasi” ma in “ritardi”. Ciò determinerà una definitiva trasformazione del lavoro già da tempo in atto. Aprire uno specifico spazio di confronto, sul Mestiere, ci permette di seguire con maggiore consapevolezza le novità che impatteranno su un settore estremamente strategico quale è quello legato al Rischio.

In occasione dell’incontro con il Canale non ci è stata riportata nessuna novità organizzativa rispetto a quelle già note, tuttavia registriamo con soddisfazione la notizia **dell’accettazione di tutte le richieste di Continuità Operativa che l’Azienda ed il Canale hanno ricevuto, dando seguito alle forti istanze emerse e da noi portate avanti con convinzione negli ultimi anni in tema di Lavoro Agile. Saranno 46 i colleghi con orario continuativo 9:00-14:30 o 9:00-15:00, a partire dal 1 giugno prossimo.**

### **OBIETTIVI ED ORGANICI**

Negli anni si è registrato un costante **aumento degli obiettivi** favorito, tra l’altro, da innovazioni di processi, informatizzazione, “clusters” diversificati. Il timore è che con NEO **venga richiesto un ulteriore incremento** delle performance, con conseguente aumento delle pressioni sugli incaricati. Il trend non può essere in continua ascesa ma, nell’ottica della sostenibilità complessiva, è necessario trovare dei punti di equilibrio, non solo economici, ma anche rispettosi della qualità, delle condizioni e dei ritmi di lavoro.

A seguito della nuova distribuzione dei flussi di telefonate sui vari CEC (piattaforme recupero), la nostra preoccupazione è **che gli organici, che dovranno supportare il cambiamento, non siano sufficienti a gestire gli ulteriori carichi di lavoro.** Ad oggi, mediamente, il Canale gestisce ogni mese in tutta Italia, un volume pari a circa 300 milioni di euro distribuiti sulle 4 piattaforme (Milano, Roma, Napoli e Catania), mentre l’inbound viene gestito dalla piattaforma di Firenze.

Con la nuova organizzazione i flussi sia in inbound che in outbound per i clienti con ritardo di una mensilità saranno gestiti dalle sole strutture di Roma e Firenze, attraverso team dedicati.

Le altre tre piattaforme, gestiranno i ritardi superiori con team misti (inbound e outbound).

E’ doveroso riportare la preoccupazione dei colleghi incaricati del recupero “31/120” (giorni) che non essendo supportati da un team inbound potrebbero vedersi aumentare i volumi di lavoro. Abbiamo chiesto, pertanto, un confronto in merito ed un conseguente incremento degli organici.

In questa fase di riorganizzazione l’Azienda ha parlato anche di “**out-sourcer**”: abbiamo chiesto che siano individuate con esattezza le attività che saranno esternalizzate e il relativo “peso” in termini di personale impiegato.

Da un punto di vista qualitativo **la revisione dei processi**, attualmente in corso, porta ad un **progressivo impoverimento del lavoro a livello di contenuti e di autonomia.**

Il rischio è che tutto il Canale diventi un grande “**call-center**”, con lavorazioni parcellizzate a basso valore aggiunto. Chiediamo quindi la presentazione, da parte del Canale, del Progetto che illustri la valorizzazione delle professionalità e delle competenze presenti nel Mestiere, che non devono essere disperse.



## SEGRETERIE ORGANI DI COORDINAMENTO DI FINDOMESTIC BANCA

Per quanto riguarda il **Sistema Incentivante** (problematica che riguarda l'intera Azienda) riteniamo necessaria la definizione, a inizio anno, di obiettivi di Canale chiari e non modificabili al rialzo in corso d'opera.

Tutto l'insieme di questi fattori culmina in un paradosso: nel 2017, forse l'anno migliore degli ultimi 15 in termini di PDR (peso del rischio), i colleghi della Customer Solution non hanno raggiunto gli obiettivi. I risultati, pur essendo stati superiori all'anno precedente, a causa di obiettivi sostanzialmente irraggiungibili, restituiranno ai lavoratori un "premio" incentivante inferiore a quello dello scorso anno.

### PAUSE VIDEOTERMINALISTI

Si va verso una "super-piattaforma" e, per far "girare" lo Storm (sistema automatizzato di chiamate in uscita), potranno essere inserite regole di funzionamento che renderanno estremamente complessa la fruizione delle pause da videoterminalisti (15 minuti ogni 120 di attività che non implicino l'uso di un monitor).

Presteremo particolare attenzione che questo cambiamento non comporti una limitazione delle pause, così come previsto dalla legge in vigore.

### FERIE E PERMESSI

In alcuni CEC si registrano difficoltà nella concessione di permessi o di giorni di ferie, tant'è che molti colleghi si sentono in difficoltà a chiedere anche un'ora di permesso... viene messa sempre in conto la risposta "ma non puoi farlo dopo l'orario di lavoro?"

Addirittura non vengono concesse settimane intere (ma solo alcuni giorni) nel periodo non coperto da piano ferie, ovvero da gennaio a marzo.

E' necessario che questa prassi finisca, i lavoratori del Canale Recupero hanno pari dignità degli altri presenti in Azienda.

La nuova organizzazione NEO è l'occasione perché, queste storture, siano corrette: se le criticità nascono dall'inadeguatezza degli organici chiediamo che vengano effettuate nuove stabilizzazioni dal corposo bacino dei tempi determinati presenti nel Canale, oppure intervenendo su chi ancora adotta comportamenti gestionali non in linea con un'azienda proiettata verso il 2020!!!

Firenze, 22/03/2017

**Le Segreterie Organo di Coordinamento  
di Findomestic Banca SpA  
FABI – First/CISL – Fisac/CGIL – Uilca/UIL - UNISIN**