

Ristrutturazione e Inquadramenti: alcuni passi avanti

Ristrutturazione

L'Azienda ribadisce che l'emergenza sta rientrando e la situazione si va "normalizzando": si prevede, a breve, l'azzeramento dell'arretrato ed il ritorno a ritmi e carichi di lavoro "normali". Entro la fine del mese di maggio dovrebbero rientrare le "task force" in supporto al Nord (con l'eccezione di Bologna che resterà in funzione anche in previsione delle prossime aperture degli altri Centri Studio di Zona). Questo consentirà il ritorno alla consueta operatività anche per i COC (ancora attivi) attualmente "orfani" delle risorse impegnate nel supporto.

Per le prossime tappe, Findomestic ha riconosciuto la necessità di far tesoro di questa esperienza per non ripetere taluni errori ed evitare il riproporsi di problematiche simili, e soprattutto ha ammesso l'esigenza irrinunciabile di una formazione del personale preventiva rispetto all'avvio delle nuove piattaforme. Da questa premessa, e dalla coincidenza con il periodo di massima concentrazione delle ferie estive, nasce la decisione di procrastinare la partenza degli altri Centri Studio di Zona. Ci domandiamo come mai Findomestic non ci avesse pensato prima...

Questo slittamento ci vede sicuramente concordi, anche alla luce delle perplessità che già da tempo stiamo evidenziando a Findomestic sulle modalità con cui questa ristrutturazione è stata progettata e messa in atto. **Ora chiediamo che questa dilazione di tempi sia spesa bene per valutare impatti ed individuare tutte le soluzioni alle varie criticità emerse e, soprattutto, che ci sia una risposta veloce nei confronti dei lavoratori circa l'approvazione dei piani ferie, al fine di evitare sgradevoli ripercussioni sulla serenità di intere famiglie.**

Siamo certi, visto anche quanto scrive l'Azienda, che l'attenzione verso i propri collaboratori sarà massima anche perché laddove ci sono troppi problemi e scarsa sensibilità alle esigenze dei lavoratori, si rischia un incremento dell'assenteismo. In tal senso sembra che Findomestic abbia rilevato negli ultimi mesi al Nord una percentuale di assenze pressoché raddoppiata rispetto alla media aziendale. Invitiamo la Direzione Aziendale ad interrogarsi su questo dato.

Inquadramenti del personale e Percorsi Professionali

Finalmente qualcosa si muove. In questo ultimo incontro abbiamo preso atto della condivisione, da parte dell'Azienda, della necessità di impostare l'argomento su basi che prevedano un certo tipo di percorso e che (non vorremmo apparire eccessivamente ottimisti) potrebbero portare interessanti risultati. Riteniamo opportuno sottoporre all'attenzione di tutti il progetto in discussione. **Ci teniamo però a sottolineare che, secondo queste OO. SS., non si tratta della meta ultima, ma di un buon punto di partenza e di una buona base di confronto da cui ottenere ulteriori risposte. Considerate le tabelle sottostanti come idea di lavoro, ed i punti di partenza, arrivo e tempi per i passaggi come indicativi e non definitivi.** Chiaramente per noi sono ancora "bassi" e soprattutto sono ancora "indefiniti" i criteri per cui scattano i vari passaggi, vero nodo fondamentale della discussione, senza i quali tutte le tabelle sottostanti sono solo dialettica e mero esercizio retorico.

Per capire come interpretare quanto sotto riportato, dovrete leggere i percorsi partendo sempre dal punto di vista di un lavoratore che entra per la prima volta in un percorso con un livello di inquadramento di partenza inferiore a quello di arrivo. Questo non vuol dire che chi ha già un determinato livello non abbia diritto a certi percorsi; per chi entra con un inquadramento attualmente superiore a quello previsto nel rispettivo incarico, è da definire se ci saranno altre e diverse regole da seguire: sarà nostra cura affrontare tali casi nel prosieguo della discussione.

Percorso per gli addetti:

Neo assunto Livello Esecutivo	Contributorio Livello 1	Contributorio Livello 2	Esperto Livello 1	Esperto Livello 2	Senior
3A 1		3A 2	3A 3	3A 4	QD 1
		Dopo 5 (?) anni	Dopo ulteriori 6 (?) anni	a seguito di verifica	a seguito di verifica

N.B. il passaggio da esperto livello 2 a Senior è una previsione che deve essere ancora ben chiarita; questa possibilità, oltre ad inserirsi in un'ottica di ulteriore crescita professionale, viene incontro alla nostra richiesta di poter individuare figure che avranno le funzioni di "vice" in particolari momenti e nei casi di assenza dei Responsabili.

Relativamente agli attuali coordinatori, questi verranno inseriti con il loro attuale livello inquadramentale nel "livello esperto": è da definire se nel livello 1 o 2 e quali saranno i criteri per la scelta di ciò e per eventuali passaggi di livello.

Percorso per gli Account:

Inquadramento del Candidato	Dopo 6 mesi	Dopo Ulteriori 12(?) mesi	Dopo Ulteriori 27(?) mesi	Verifica annuale + dopo ulteriori 60(?) mesi
3A 1	3A 2	Conferma nel ruolo 3A 3	3A 4	QD 1

Verifica annuale = prestazioni, possesso skill tecniche-professionali, competenze acquisite e potenziali valutazioni

Percorso per gli Account Manager:

Inquadramento del Candidato	All'assegnazione del ruolo	Dopo 18(?) mesi	Dopo (X) anni
QD 3	-	QD 4 *	-
QD 2	QD 3	QD 4	-
QD 1	QD 2	QD 3	QD 4

* la durata terrà conto dello storico dell'interessato

Percorso per i Team Manager e Responsabili dei Flussi:

Inquadramento del Candidato	All'assegnazione del ruolo	Dopo 18(?) mesi	Dopo (X) anni
QD 2	-	QD 3 *	-
QD 1	QD 2	-	QD 3
3A 4	QD 1	QD 2	QD 3

* la durata terrà conto dello storico dell'interessato

Percorso per i Responsabili di Centro di Zona (Studio e Recupero):

Inquadramento del Candidato	All'assegnazione del ruolo	Dopo 12(?) mesi
QD 4	R.C. 1	-
QD 3	QD 4	R.C. 1

R.C. è l'abbreviazione di Ruolo Chiave

Nota specifica sui Ruoli Chiave. Più volte questi Sindacati hanno sollecitato l'Azienda ad aprire un confronto serio ed approfondito circa queste figure che, proprio per la loro funzione e per ammissione aziendale, sono realmente, e non solo nominativamente, strategiche. Anche il nuovo Contratto Nazionale, oltretutto, prevede una trattativa specifica per tale categoria. Alla luce di ciò abbiamo già fatto presente a Findomestic che, nell'attuale stato di cose, per i R.C. non c'è condivisione con quanto fino ad oggi imposto dall'Azienda. Il percorso presunto per i Responsabili di Centro che porta "solo" a RC1 è insufficiente. Per cercare una convergenza, chiediamo di rivedere la parte economica aggiuntiva per i livelli ad oggi previsti (per esempio, oggi il RC1 percepisce 1500€ lordi l'anno, netti diventano poco più di 70€ al mese) e valutare l'introduzione anche di altri livelli di R.C.

Il Contratto, infatti, non mette limiti al numero di livelli possibili: il fatto di averne solo 2 in Findomestic è una precisa scelta aziendale, mai condivisa da questi Sindacati, sia nel numero sia negli importi erogati. Il fatto di voler legare i percorsi a criteri oggettivi piuttosto che al numero di risorse gestite come è stato fino ad oggi, è sicuramente un criterio valido e siamo i primi a riconoscerne le potenzialità, ma questo non deve automaticamente far scomparire dalla discussione l'importanza della gestione dei collaboratori. **Un Responsabile di Centro avrà responsabilità su un numero di colleghi significativo (dai 30 in su) e questo non può e non deve essere ignorato!** Se è vero che la "dirigenza" la può riconoscere solo il C.d.A., gli altri ruoli si possono e si devono concordare. Il paragone con figure di Sede ovviamente è fuori luogo poiché, sempre a detta di Findomestic, certi ruoli centrali hanno un'importanza strategica derivante non dalle risorse gestite, ma dal tipo di incarico assegnato e da responsabilità peculiari, ciò permette di poter superare qualsiasi paragone deleterio nel raffrontare i R.C. di Rete con quelli di Sede.

Relativamente a tutti i percorsi professionali, come già detto sopra, si dovranno definire chiaramente tutti i criteri necessari ad acquisire punteggi e quindi il diritto al passaggio al livello e/o incarico superiore.

Findomestic ha già chiesto che uno dei criteri che serviranno per poter valutare un "punteggio" al fine di ottenere i requisiti necessari alla progressione di carriera dovrà essere la "valutazione del personale". Su questo punto siamo già d'accordo con l'Azienda che dovrà essere rivisto l'attuale metodo di valutazione che è soggetto a troppa discrezionalità. Ci hanno preannunciato che stanno già lavorando ad una revisione del metodo attuale per adattarlo a quelle che saranno le nuove esigenze di valutazione. Lo verificheremo e nel frattempo siamo a vostra disposizione per eventuali suggerimenti in merito.

Altro argomento definito strategico è la **formazione**. Su questa materia abbiamo più volte, negli anni, cercato di sensibilizzare l'Azienda cercando di spiegarle la necessità di effettuarla in maniera preventiva, in aula e con regolarità. Negli anni abbiamo assistito ad un miglioramento, ma ancora oggi molta parte dell'attività formativa viene effettuata tramite corsi e-learning (che troppo spesso vengono interpretati come un "male necessario", una ulteriore incombenza in giornate di piena operatività, già fin troppo dense di impegni) oppure "on the job". Speriamo che quanto accaduto negli ultimi tempi serva da monito e permetta, finalmente, di portare la formazione (e anche l'addestramento) ad un livello di importanza strategica quale essa è, in modo da poter programmare, da oggi in poi, corsi e percorsi formativi utili all'Azienda ed ai lavoratori coinvolti: **la formazione è un investimento, non un costo!**

Abbiamo, inoltre, già convenuto con Findomestic che è di fondamentale importanza che la formazione, divenendo anche un criterio per i percorsi professionali, sia definita nei modi e nei tempi (quanta farne e quando farla), nella forma e nella sostanza (cosa serve ed a chi), e che al lavoratore che ne usufruisce sia richiesto un feedback, tramite una sorta di verifica di fine corso (la formazione è utile se la materia viene appresa davvero). Se ci sarà questa chiarezza, allora sarà effettivamente un vantaggio per tutti, Azienda e lavoratori.

Flexy CC, CUC, Webcredit, Recupero Centrale.

Il disegno presentato dall'Azienda tiene conto in particolare di quelle che saranno le strutture della nuova Rete (Centri Studio Zona e Centri Recupero di Zona, Centri Clienti) ed in parte della Sede. Assodato che l'inquadramento del personale ed i percorsi di carriera riguarderanno tutti i dipendenti, abbiamo sollevato, come Sindacati, la necessità di affrontare il tema dell'organizzazione di quegli uffici che tuttora rappresentano un ibrido e non sono ancora definiti, quali il CUC, FLEXY CC, WEB Credit, Recupero Centrale, e che ancora oggi vivono in uno stato di incertezza riguardo all'organizzazione interna e agli inquadramenti.

La Direzione Aziendale ha specificato che relativamente al CUC ed al Flexy CC è ancora tutto da definire in quanto, a seguito della ristrutturazione, vengono dislocati su altre città.

Il Recupero Centrale ed il Webcredit, seppure non interessati dai rinnovamenti strutturali, non apparivano ancora nell'agenda aziendale.

Come Sindacati chiediamo che tali strutture siano equiparate ai Centri di Zona, per cui le opportunità che saranno individuate per quelle strutture di Rete, dovrebbero essere automaticamente riproposte anche per i colleghi di queste unità operative. Findomestic (che per il Webcredit in particolare parla ancora di fase sperimentale) sembra pensarla diversamente! Su questo punto esigeremo la massima chiarezza, a partire soprattutto da **come viene definita la mansione per i colleghi del Webcredit** che, incaricati commerciali e studio a tutti gli effetti, ancora oggi sono equiparati ad addetti call center, aggiungendo a tale "danno", la "beffa" consistente nel fatto che nella struttura non sono nemmeno previsti formalmente i team leader che, come da accordo aziendale sui call center, dovrebbero invece già esistere.

Siamo riusciti ad ottenere, con soddisfazione, che tali Uffici e le relative problematiche, saranno oggetto di incontri ad hoc, e abbiamo sollecitato una calendarizzazione in tempi accettabili.

Le Segreterie Aziendali
DIRCREDITO - FALCRI - SILCEA