



Se il buongiorno si vede dal mattino.....non è un buongiorno!

Il 19 gennaio è partita un'altra delle ripetute riorganizzazioni aziendali. Chi ha dimenticato il rivoluzionario Nuovo Modello organizzativo del gennaio 2012, “scomparso” con il suo manager patrocinante, che produsse, ad es., la leggendaria figura dell'esperto bancassicurazione, poi abbandonata come molti colleghi dimenticati nel ruolo dall'Azienda e premiati con l'interruzione di percorsi professionali già in essere e mai più completati?

Con il Nuovo Modello di Servizio (da ora e innanzi solo NMS), datato gennaio 2015, abbiamo assistito, come non mai, a un carosello di trasferimenti e cambiamenti di mansioni, spesso a costo zero per l'azienda, che non ha permesso adeguati passaggi di consegne con imprevedibili effetti futuri, anche per la generalizzata mancanza di formazione, e con possibili pesanti riflessi anche sulla valutazione del personale.

Una “rivoluzione organizzativa” tanto annunciata, con, a priori, una situazione già insostenibile di carichi e ritmi di lavoro per.... cronica carenza di organico. Come al solito sarà la salvifica buona volontà dei singoli, a tutti i livelli, a far superare l'impasse!

La percezione è ancora una volta quella di una serie d'incongruenze, sia per l'impatto sulle relazioni con la clientela sia per il cambiamento massivo di comportamenti, attitudini, consuetudini, processi lavorativi con esiti alquanto incerti ma difficilmente reversibili in ogni caso.

Una serie d'indicazioni virtuali e rigidità applicative che hanno la pretesa di gestire dall'alto anche aspetti marginali quali il cambiamento di scrivanie e postazioni di lavoro con scarso investimento in risorse umane, materiali e informatiche.

Il tutto con tempi d'avvio non gradualmente rispetto alla qualità e quantità dei cambiamenti annunciati.

C'era la necessità di creare altre divisioni e steccati (filiali e gestori personal), peraltro incongruenti, rispetto al numero totale e al numero di filiali flexi con orario di apertura sino alle 20? Come garantire gli elevati standard normativi imposti, ad esempio per la privacy, e risultati commerciali richiesti con spazi inadeguati (postazione dell'accoglienza) e uffici condivisi tra più gestori?

Quale la necessità improrogabile del cambiamento nelle filiali imprese in cui sono arrivati nuovi colleghi con nuovi portafogli e molti vecchi gestori hanno cambiato clienti e addetti? Il tutto con scarsa formazione, solo per alcune figure e solo relazionale, scollegata dall'operatività effettiva.

Come fronteggiare l'inevitabile percezione di svilimento professionale e relazionale dei Colleghi e della clientela ex small business delle filiali retail?

Quale la ratio rispetto al livello di servizio atteso dalla clientela di filiali 100x100 commerciali in zone periferiche, spesso con organico risicatissimo, se non il mero e miope risparmio immediato di costi?

Come conciliare la turnazione dell'accoglienza rispetto a risorse umane insufficienti in relazione all'avvento del NMS e le sue conseguenti carenze di professionalità e conoscenze, indispensabili per svolgere con efficacia i nuovi ruoli assegnati a così tante risorse?

L'unica cosa esuberante sembra spesso il numero di clienti per portafoglio, spesso più che raddoppiato soprattutto per gli ex small business.

Riteniamo inoltre inconciliabile la gestione delle filiali flexi con meno di 20 risorse coinvolte nelle turnazioni se non con altre riduzioni di orario o ulteriore decadimento dei livelli di servizio.

Valorizzare solo alcune persone e privilegiare ancor più la prestazione individuale al lavoro di squadra, a scapito della coesione e di un migliore clima aziendale, elementi di garanzia per risultati che in passato sono stati più che soddisfacenti, sono errori, difficilmente reversibili le cui conseguenze saranno presto evidenti.

Il tempo scorre veloce ma rivolgiamo un ultimo accorato appello per un ravvedimento salvifico, per crescere insieme e non per far crescere solo le pressioni commerciali con strutture Aziendali operanti in modo scoordinato e contraddittorio, focalizzate ognuna solo sulle proprie esigenze e scopi e senza alcuna **attenzione alla persona, vero e dichiarato valore aggiunto del piano industriale.**

Il nuovo modello di servizio, a una settimana dall'avvio, comincia a fare percepire i suoi limiti e collegamenti alla vertenza del CCNL in cui sono in discussione anche mansioni e inquadramenti e di conseguenza anche nuovi modelli di servizio, la professionalità e il suo riconoscimento, la necessità di formazione sostanziale e di qualità rispetto al livello di servizio atteso dalla clientela.

Ciò evidenzia che anche i problemi del NMS sono in gioco con lo sciopero del 30 gennaio che richiede una risposta compatta con massicce adesioni.

Alla fine un contratto per i bancari è un contratto per un miglior servizio ai clienti, in contrapposizione ai banchieri il cui unico scopo percepito è la diminuzione di costi esclusivamente a scapito dei diritti di tutti i Lavoratori e Lavoratrici e dei livelli di servizio alla Clientela!

Milano, 28 gennaio 2015

RSA INTESA SANPAOLO AREA MILANO

DIRCREDITO- FABI - FIBA/CISL- FISAC/CGIL- SINFUB- UGL- UILCA- UNISIN