

## **La Storia è la somma totale delle cose che avrebbero potuto essere evitate**

(Konrad Adenauer)

La storia non insegna mai nulla, almeno in questa nostra azienda.

Con il **Nuovo Processo Mutui** difficilmente si sarebbe potuto fare di peggio: non solo si è messa a dura prova la pazienza dei nostri clienti, la nostra vera e unica ricchezza, l'impegno dei colleghi, chiamati ad arginare i guasti provocati dall'insipienza di ipotetici managers, ma si è rischiato di fare danni clamorosi ad uno dei business oggi più importanti per il settore proprio a fine anno.

La storia a qualcuno non insegna nulla ma in questo caso è indispensabile ricordare come sono andate le cose:

- il N.P.M. ha comportato non solo un cambiamento informatico ma anche un rilevante intervento organizzativo con l'accentramento al Supporto Tecnico di tutta la parte istruttoria, **alleggerendo le Filiali, peraltro solo nelle intenzioni**, di tutte queste incombenze;
- la fase pilota avviata in alcune realtà del gruppo ha dato riscontri preoccupanti in termini di "buchi procedurali" ed allungamento dei tempi di lavorazione;
- quando si è prospettato l'avvio del NPM anche in Area Venezia, continuando peraltro a posporre di volta in volta le date, l'Azienda è stata messa sull'avviso dalle OOSS (incontro di LUGLIO) sulla palese sottostima delle risorse necessarie per garantire un adeguato servizio alle Filiali ma, come sempre in questi casi, i buoni consigli non vengono ascoltati;
- contro ogni buon senso il NPM è stato avviata ad inizio Novembre quindi poco prima dell'usuale "tsunami di fine anno" (citazione di un Dirigente aziendale) con il risultato che in breve tempo la Direzione Regionale ha accumulato un arretrato di circa 1.600 pratiche di mutuo .... **MILLESEICENTO PRATICHE DI MUTUO!!!!!!!!!!!!!!**;
- a questo punto si è scatenata la "corsa ai ripari" prelevando risorse preziose dalle Filiali ed imbastendo in tutta fretta una task force per arginare il problema. Ma quando? a Fine Novembre, in fretta e furia, con postazioni di lavoro ancora da predisporre, insomma una cosa **BEN ORGANIZZATA!**

Alla fine grazie all'impegno di tutti i colleghi, agli straordinari ed al lavoro al sabato la situazione è tornata sotto controllo.....per qualche ora. Passato Capodanno i problemi si stanno ripresentando tali e quali. Cosa dobbiamo sperare? che cali la domanda di mutui .... o che qualche mente illuminata affronti il problema? Ma i Capi Azienda sanno cosa succede?

Fino ad ora si sono viste solo mail di ringraziamenti ed autocelebrative ma queste certo non risolvono le questioni di fondo: l'azienda deve strutturare il Supporto Tecnico con le risorse necessarie a garantire tempi di risposta ragionevoli alle Filiali ed ai clienti, ponendo fine ad uno stato di tensione che non è più tollerabile.

**Come ci viene spesso ricordato negli incontri sindacali l'organizzazione è RESPONSABILITÀ dell'azienda e, quindi, anche la DISORGANIZZAZIONE deve essere COLPA dell'azienda e, quando si hanno delle colpe, si porgono delle SCUSE. Sarebbe opportuno, una volta tanto, che i responsabili alzassero la mano dicendo: abbiamo sbagliato, stiamo rimediando, dateci una mano. Sogni.**

**La colpa sarà sempre della scarsa produttività dei lavoratori?!**

*FISAC CGIL INTESA SANPAOLO Area Venezia e Provincia*