



Credito

Via delle Botteghe Oscure, 54 00186 Roma

uglcredito@uglcredito.it

www.uglcredito.com

☎ 06322482215



CRSC, figli di un Dio Minore??

Che l'unità produttiva in questione potesse diventare un più che potenziale elemento di disservizio si era ben capito sin dal tempo della sua costituzione, in cui risultavano già ben presenti i possibili elementi che ne avrebbero reso difficoltoso il funzionamento. Spiace quindi dover constatare come le previsioni già pessimistiche di allora si siano trasformate in certezze in una situazione certo con sfumature più o meno ampie di differenza tra i diversi siti ma sostanzialmente tutte rispondente ad una comune matrice, quasi come un vero e proprio peccato originale.

In particolare teniamo a sottolineare la particolare situazione dell'Hub di Bologna dove – sulla base delle segnalazioni che riceviamo dai lavoratori – sembrano manifestarsi in forme oggi più evidenti.

Proviamo a mettere in fila le carenze più evidenti del modello, fisiologiche ed operative.

Inquadramenti: un dato sconcertante è la pressoché assoluta assenza di turn over negli Hub con la sola eccezione di qualche giovane particolarmente brillante sul piano commerciale che ha qualche possibilità di proseguire il suo percorso professionale in agenzia. La gran parte degli addetti ha una più o meno lunga anzianità di servizio e rimane parcheggiata per molti anni in un ruolo dove sono ormai quasi del tutto assenti le possibilità di crescita.

Un parcheggio divenuto definitivo che sfrutta l'esperienza e la professionalità maturata da tanti colleghi che finiscono sostanzialmente per “tamponare” le mancanze aziendali...

Tutto ciò finisce per incidere infatti proprio sulle **mansioni** svolte dai colleghi, ormai diventati “tuttologi” nella necessità di dover rispondere su tutto lo scibile bancario a clienti in gran parte dei casi inferociti.

I colleghi passano per necessità da un ruolo all'altro perdendo qualunque forma di specializzazione ed assumendo un ruolo improprio di consulenti a 360 gradi, mai normato e spesso non accompagnato da nessuna formazione.

Quest'ultima poi sta assumendo forme paradossali. Viene erogata pressoché esclusivamente on line con poca aula e nessun affiancamento operativo. Spesso si affida ai colleghi la lettura in autonomia di manuali (vedi formazione Ivass) con scarsa possibilità di interlocuzione per eliminare dubbi o avere chiarimenti.

Altro tema dolente è quello dello **stravolgimento dell'orario di lavoro** su cui s'innesta il tema della ormai famigerata “barra telefonica”, nata per ottimizzare il servizio ed i tempi di risposta per poi diventare uno strumento di controllo improprio della produttività individuale, utilizzando anche lo strumento **dell'apertura del ticket** –ormai diventato il solo strumento di gestione operativa – su cui si effettuano paragoni tra colleghi per introdurre, anche qui fittiziamente, una forma di controllo.

Da ultimo e in perfetta sintonia con tutte le attività commerciali della Banca dove vige il solo ed incontrastato criterio della massimizzazione del profitto, segnaliamo il peso crescente delle **pressioni commerciali** per cui ogni contatto con il cliente – magari nato per la protesta su un disservizio – deve necessariamente essere finalizzato, nell'ottica aziendale, alla vendita di prodotti.

Ciò aggrava la confusione con il ruolo effettivo svolto da molti colleghi, spesso non completamente preparati, e certo non per loro colpa, ad assolvere il ruolo di consulenti a 360 gradi e soprattutto deviando impropriamente da quello che ormai sembra essere diventato il loro principale ambito operativo che è quello di raccogliere. come un vero e proprio sfogatoio, il malcontento dei clienti per i troppi disservizi operativi che si creano e purtroppo si accumulano nel tempo.

Non si possono costringere colleghi da tempo divenuti veri e propri consulenti psicologici della clientela a passare indifferentemente da un ruolo all'altro, il primo spesso di ascolto ed il secondo di promozione commerciale e di operatore commerciale.

Non è certo questo il modo per recuperare clientela già potenzialmente poco propensa a continuare rapporti con la banca-

Da parte nostra denunciando con forza il lento degradare di queste unità produttive a vere e proprie aree di parcheggio per colleghi ritenuti non più adeguati ad altri ruoli, costretti a deprimere ulteriormente la propria professionalità per diventare una sorta di “cuscinetto” tra clienti insoddisfatti e la Banca, con l'aggravante di doversi anche inventare una modalità di “aggancio” commerciale per vecchi e nuovi clienti...

Denunciamo con forza la degenerazione di un modello organizzativo ormai piegato ad altre esigenze e ne chiediamo una profonda revisione soprattutto per recuperare all'azienda professionalità ormai condannate al ruolo di semplici “tappabuchi” delle necessità aziendali.