



Venerdì 15 maggio si è tenuta l'annunciata assemblea sindacale della Filiale Capozona di Vicenza e dei P.E. dell'Area 4: sono stati illustrati i documenti ricevuti dall'Azienda il giorno 14 maggio, relativamente allo stato dell'arte del progetto di riorganizzazione dei P.E. e delle Capozone.

Con i maggiori dettagli, i colleghi hanno potuto valutare meglio l'impatto delle nuove attività che verranno delegate ai P.E., in maniera graduale secondo un piano di coinvolgimento delle realtà che si concluderà entro febbraio 2010.

Nell'insieme, il progetto è stato positivamente valutato, ma sono state segnalate delle perplessità in merito ad un potenziale calo della qualità del servizio offerto, soprattutto alla clientela di più elevato standing, nel momento in cui la quantità di attività richieste dovesse rendere impossibile mantenere (a parità di organico) l'attuale livello di servizio.

Con il progetto di "banca-non-banca" l'Azienda aveva svuotato di competenze alcuni livelli operativi, rinunciando allo svolgimento decentrato di alcune attività bancarie professionalmente qualificanti, primo fra tutte togliendo dai P.E. l'operatività in titoli, riducendo di conseguenza anche il personale addetto.

E' naturale che l'attuale inversione di tendenza, ben accolta dal tavolo sindacale, abbia trovato uguale positivo riscontro anche nei colleghi, che oggi hanno un rapporto di collaborazione e di particolare cura verso il cliente, interno ed esterno.

In questo senso, i colleghi hanno sempre manifestato la loro disponibilità verso i propri interlocutori, fino a farsi carico anche dell'aspetto formale nell'effettuare le operazioni di sportello (dalla compilazione di distinte e moduli ai clienti, alla compilazione di contrattualistica per conto di alcuni Private Banker meno "sensibili" all'aspetto burocratico del loro lavoro), attività certamente meno qualificanti ma senz'altro di indubbio beneficio per l'immagine dell'istituto.

Un carico di lavoro eccessivo potrebbe non garantire più questo tipo di disponibilità.

La stessa dotazione di organico "a regime" sarà adeguata all'effettiva operatività, terrà conto dei picchi di lavoro – quindi in gestione dinamica - e dovrà pertanto essere oggetto di attenta analisi, di concerto con il sindacato, per il monitoraggio delle attività svolte, affinché lo stesso sia trasparente e tenga conto dell'operatività nel suo completo insieme.

Ribadiamo pertanto la valutazione positiva del progetto, ma rileviamo responsabilmente anche le potenziali vulnerabilità di un sistema che non trovi una applicazione corretta e trasparente delle attività di monitoraggio e relativi interventi. A tal proposito, la proposta del Sindacato di verificare a luglio (ma anche prima se fosse necessario) l'andamento del progetto sugli sportelli pilota, è stata giudicata positivamente.

Sarà indispensabile anche che la formazione del personale sia puntuale e approfondita, uguale per tutte le risorse coinvolte, a livello nazionale, e la supervisione di tale attività a cura della Direzione Risorse, auspicata dal Sindacato, sarà l'adeguata garanzia che ogni attività venga svolta al meglio.

Una buona organizzazione del lavoro, supportata da una fattiva collaborazione del personale, messo in grado di operare secondo le effettive disponibilità di tempo e risorse, è il giusto equilibrio per realizzare il progetto con successo.

Con questo atteggiamento positivo ma critico in maniera costruttiva, è stato quindi valutato il progetto, nel segno della collaborazione e del coinvolgimento di tutto il personale.