



HELP DESK di BERGAMO **verso gli scioperi**

LE SCUSE

Il colleghi dell'Help Desk di Bergamo si scusano:

- con i colleghi di Banca Popolare Commercio e Industria per la scarsa qualità del servizio prestato;
- con i colleghi di Banca Popolare di Bergamo, Banca Popolare di Ancona e Carime perché per l'assistenza alle loro telefonate sono stati messi a disposizione pochi addetti.

LE CAUSE

L'HELP DESK di Bergamo ha sempre svolto la propria attività con ottimi livelli di efficienza, risolvendo le problematiche relative alle procedure e svolgendo una funzione formativa per i colleghi di filiale.

Ora l'ufficio è stato **ridotto a semplice CALL CENTER**: importante è alzare la cornetta o poco più.

A seguito di un nuovo modello di organizzazione i colleghi addetti all'HELP DESK non hanno più un ruolo specialistico di settore bensì devono rispondere a 360° su ogni questione, cosa ovviamente impossibile senza una adeguata esperienza lavorativa. Inoltre:

- La formazione ricevuta sulle nuove procedure è stata inadeguata e insufficiente;
- L'organico è sottodimensionato, non sono state nemmeno sostituite le persone esodate;
- Nei momenti di crisi hanno ricevuto "l'aiuto" di solo due colleghi, ovviamente impreparati, presi "a caso" da un ufficio attiguo;
- Mancano addirittura i manuali esplicativi delle varie procedure. Di fatto si è creato un demansionamento del ruolo.
- La formazione fatta ai colleghi di BPCI è risultata insufficiente (in particolare la Formazione a Distanza), come pure il periodo di affiancamento post PAO di due sole settimane. Il giorno di migrazione gli Addestratori di Filiale si sono trovati procedure nuove che non conoscevano neppure loro. **Tutta questa situazione ancora oggi genera giornalmente circa 1.400 richieste di intervento dalle sole filiali BPCI.**
- **Ogni giorno sono centinaia le richieste di aiuto inevase.**

LE RESPONSABILITA'

La Banca, che sta gestendo con diletantismo, supponenza e calando dall'alto le decisioni senza interpellare ed ascoltare i colleghi, **è la vera responsabile** di questa situazione divenuta ormai intollerabile. La riprova è l'alto numero di domande di trasferimento presentate dai colleghi che vogliono andarsene da quest'ufficio (e che beffardamente non vengono soddisfatte).

L'AZIONE

I colleghi dell'Help Desk di Bergamo non sono più disposti a **sopportare passivamente** questa situazione di disorganizzazione ed incompetenza che procura senso di inadeguatezza, frustrazione e stress.

L'ufficio Help Desk di Bergamo infatti, alle condizioni attuali, non è in grado di supportare la prossima migrazione di Banca Popolare di Ancona.

Si sta mettendo in campo ogni azione possibile per costringere l'azienda a porre seriamente rimedio a questa situazione insostenibile: **compresi scioperi e blocco degli straordinari!**

Bergamo, 20 marzo 2008

DIRCREDITO – FABI – FALCRI – FIBA CISL – FISAC CGIL – UILCA

UBI BANCA