

PRESENZA



INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI
DAL COORDINAMENTO RSA FABI
DELLA CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA

FEDERAZIONE AUTONOMA
BANCARI ITALIANI

c.i.p. Via Cappuccina, 9/g - Venezia Mestre
tel 041987890 fax 041962880

VENEZIA 04.03.2010

CUSTOMER SATISFACTION ????

ESISTONO NEL GRUPPO DUE MONDI, QUELLO VIRTUALE, COSTRUITO A TAVOLINO DAI NOSTRI PROFUMATAMENTE FORAGGIATI "TOP MANAGERS" E QUELLO REALE, QUELLO DI TUTTI I GIORNI. QUELLO CON IL QUALE TUTTI FACCIAMO QUOTIDIANAMENTE I CONTI. TUTTI: COLLEGHI E CLIENTI.

LA DICOTOMIA TRA QUESTI DUE MONDI E' TALMENTE EVIDENTE DA RISCHIARE DI TRASFORMARE LO STESSO MODELLO DELLE RELAZIONI INDUSTRIALI IN UNA SORTA DI RAPPRESENTAZIONE "KAFKIANA", NELLA QUALE CHI HA IL POTERE DI ORGANIZZARE DECIDE, A PRESCINDERE DALLA CONCRETA CONSIDERAZIONE DELLE REALI CONDIZIONI OPERATIVE ESISTENTI SUL CAMPO. CONDIZIONI CHE IL SINDACATO SI SFORZA DI RAPPRESENTARE.

COSI' E' STATO NELLA RECENTISSIMA RIORGANIZZAZIONE DEI CENTRI DOMUS PER LA QUALE ANCHE IERI ABBIAMO RIBADITO LE CRITICITA' CHE TALE PROCESSO, PER COME ERA STATO PROGETTATO, STA CREANDO SIA A LIVELLO PERIFERICO CHE A LIVELLO DI BACK OFFICE.

NON BASTA APPICCICARE UN' ETICHETTA A DELLE FILIALI PER RENDERLE AUTONOME NELLA GESTIONE DEI MUTUI. NON BASTA FAR FINTA DI CREDERE CHE L'OPERATIVITA' MUTUI IN RETE NON VENGA GESTITA ANCHE DAGLI "ASSISTENTI ALLA CLIENTELA", CHE DI FATTO DOVREBBERO ESSERE "GESTORI".

NON BASTA FAR FINTA CHE I PROBLEMI NON ESISTANO, PERCHE' I PROBLEMI NON CI SIANO. ED IL MODO MIGLIORE PER AGGRAVARLI E', APPUNTO, IGNORARLI.

COSI' E' PER IL SISTEMA INCENTIVANTE CHE, NOVITA' DELLE NOVITA', INTRODUCE PER LA PRIMA VOLTA L'"INDICE DI QUALITA' E CUSTOMER SATISFACTION". INDICE COMPOSITO CHE POTRA' INCREMENTARE O DECREMENTARE IL PREMIO DI RIFERIMENTO DEL 5%.

POCA COSA IN TERMINI PERCENTUALI, MOLTO IN TERMINI CONCETTUALI.

**IN UN'AZIENDA NORMALE POTREBBE ESSERE ACCETTABILE. MA LA
NOSTRA E' UN'AZIENDA NORMALE ???**

COME FABI ABBIAMO EVIDENZIATO L'INACCETTABILITA' DI UNA "INCENTIVAZIONE" CHE POSSA ESSERE PENALIZZATA, ANCHE DI UN SOLO PUNTO PERCENTUALE, DA UN INDICE BASATO SUI LIVELLI DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA, QUANDO QUESTI SONO OGGI PESANTEMENTE CONDIZIONATI DALLE SCELTE ORGANIZZATIVE AZIENDALI, DALL'ASSENZA DI SERI PROGRAMMI DI POTENZIAMENTO DELLE RISORSE, DA UNA POLITICA DEL CREDITO ESTREMAMENTE RESTRITTTIVA, DAI LUNGI TEMPI DI RISPOSTA DA PARTE DEGLI UFFICI GERARCHICAMENTE SOVRAORDINATI ALLE FILIALI.

INACCETTABILE, E DEMOTIVANTE.

SE I TEMPI MEDI DI ATTESA IN CODA DELLA CLIENTELA DIPENDONO DALLA CARENZA DI PERSONALE IN RETE; SE IL NUMERO DELLE CHIAMATE INEVASE DIPENDONO SEMPRE DAL FATTO CHE LO SCARSO PERSONALE NON PUO' EVIDENTEMENTE FARE TUTTO NELLO STESSO ISTANTE; SE I CASSIERI NON HANNO IL TEMPO UTILE PER CARICARE GLI ATM / MTA PERCHE' SONO POCHI E, LORO SI', SONO SOVRACCARICATI; SE I TEMPI DI EROGAZIONE DEI FINANZIAMENTI SONO

NOTORIAMENTE CONDIZIONATI DA FATTORI “ESOGENI”, CHE NON RIGUARDANO LA FILIALE, IL DIRETTORE, IL GESTORE CHE LI PROPONE MA UNICAMENTE CHI NON SI ASSUME LA RESPONSABILITA’ DI DELIBERARLI; SE LA FREQUENZA DI REVISIONE DEGLI AFFIDAMENTI E’ DIRETTAMENTE PROPORZIONALE ALLE FIGURE DI GESTORE SMALL BUSINESS PRESENTI SUL TERRITORIO, CHE SONO NOTORIAMENTE INSUFFICIENTI; SE I TEMPI DI RIPRISTINO DELL’OPERATIVITA’ CARTE SONO ANCH’ESSI CONDIZIONATI DAL PERSONALE DISPONIBILE, CHE E’ POCO; SE.....SE.....SE.....

SE TUTTO QUESTO E’ VERO, ED E’ VERO, E’ EVIDENTE ALLORA CHE L’ULTERIORE VULNUS DI QUESTO SISTEMA INCENTIVANTE E’ DATO DAL FATTO DI SCARICARE ANCORA UNA VOLTA SUL PERSONALE GLI EFFETTI DI POLITICHE, DECISIONI E STRATEGIE A Z I E N D A L I.

SU TUTTO QUESTO, IL PERSONALE IN RETE CHE C’AZZECCA???

DAI DIRETTORI IN POI SIAMO TUTTI CONDIZIONATI, IN PRIMIS, DALLE STRATEGIE OCCUPAZIONALI ED ORGANIZZATIVE DEL GRUPPO.

E SE QUESTO E’ IL PUNTO, VANNO RISOLTI PRIMA I MOLTI PROBLEMI CHE IMPEDISCONO, OGGI, UNA NORMALE OPERATIVITA’ DEL QUOTIDIANO E POI, MA SOLO POI AZZARDIAMOCI A PARLARE DI INCIDENZE DELLA COSIDETTA CUSTOMER SATISFACTION SULLE LEGITTIME ASPETTATIVE DEI COLLEGHI.

A BREVE SUL SITO www.fabivenezia.it (sito accessibile) PUBBLICHEREMO LE VARIE SCHEDE RELATIVE AL “NUOVO” INCENTIVANTE.

T.I.T. O NON T.I.T ? ANCHE QUESTO ERA IL PROBLEMA

AMMESSO E NON CONCESSO CHE L’APPLICAZIONE DI UN T.I.T. ALLE SINGOLE OPERAZIONI ABBA SENSU PER IL CALCOLO DELLA PERCENTUALE DI CONTRIBUZIONE DELLE FILIALI AI FINI DELL’INCENTIVAZIONE, CI ERAVAMO ACCORTI CHE TRA I MOLTI, VI ERA UN’ULTERIORE ASPETTO CHE INFICIAVA LE REGOLE DEL GIOCO DELL’INCENTIVANTE.

NON SOLO LE REGOLE SONO FISSATE UNILATERALMENTE DALLA BANCA; NON SOLO UNILATERALMENTE SONO FISSATI I “BUDGET MUTANTI” CHE NE RAPPRESENTANO IL MOTORE; NON SOLO VENGONO LASCIATI APERTI AMBITI DI DISCREZIONALITA’ AI DIRETTORI DI FILIALE CHE SI TROVERANNO A DOVER GESTIRE IL DIFFICILE COMPITO DI SCEGLIERE IL MERITEVOLE TRA I MERITEVOLI, PER ATTRIBUIRE PREMI INDIVIDUALI AGGIUNTIVI CHE POTREBBERO INCRINARE I GIA’ NORMALMENTE PRECARI EQUILIBRI INTERNI ALLA FILIALE; MA SUL TUTTO SI ESTENDEVANO ULTERIORI, INGIUSTIFICATE “ZONE D’OMBRA”.

“ZONE D’OMBRA” PUNTUALMENTE E REITERATAMENTE DENUNCIATE DALLA FABI,

IN PARTICOLARE QUELLA CHE “INSPIEGABILMENTE” E ALL’INSAPUTA DI “QUASI” TUTTI AZZERAVA IL T.I.T. – TASSO INTERNO DI TRASFERIMENTO – PER ALCUNE OPERAZIONI DI IMPIEGO A M.L.T.

ANOMALIA TECNICA/PROCEDURALE CHE PERO’ FINIVA PER SQUILIBRARE LE GIA’ PRECARE “REGOLE DEL GIOCO”.

DOPO UNA SERIE INESAURIBILE DI RISPOSTE SENZA SENSO: “NON CI RISULTA”; “FORSE E’ UN PROBLEMA PROCEDURALE”; “MA SIETE SICURI ?” ETC. ETC. ALLA FINE ERA ARRIVATA L’INEVITABILE CONFERMA CHE IL PROBLEMA ESISTEVA, ECCOME !!!

IERI E’ ARRIVATA ANCHE LA CONFERMA CHE IL PROBLEMA E’ STATO RISOLTO E CHE ANCHE PER QUESTE OPERAZIONI, COME PER TUTTE LE ALTRE, IL T.I.T. TROVERA’ APPLICAZIONE.

MEGLIO TARDI CHE MAI