



LA LOTTA AGLI ZERI

ORA LA FACCIAMO NOI!

Ormai da mesi arrivano alle OO. SS. segnalazioni di immenso disagio dei colleghi dovute alle Pressioni Commerciali individuali/giornaliere/orarie, che peraltro cambiano in corso d'opera, e si sommano a carenze organizzative tali da indurci a chiedere noi all'azienda di **TOGLIERE I SUOI ZERI**:

ZERO MEZZI/SUPPORTO/ORGANIZZAZIONE

Applicativi lentissimi (**ABC in primis**): non si può chiedere ad un lavoratore 5 appuntamenti al giorno se un cliente aspetta un'ora e mezza per avere un bancomat o deve tornare 3 volte per un investimento. Né possiamo proporre ad un cliente 5 prodotti insieme e poi non riuscire a venderglieli per problemi sui **mezzi** informatici e senza il **supporto** di un help desk in grado di gestirli in tempo reale. Le filiali sono poi state svuotate con forte disservizio per i clienti (oltretutto "sballottati" tra Filiali Personal e Filiali Retail) e patimento dei **colleghi** superstiti in prima linea che continuano a **sopperire con tutti i loro numeri agli ZERO mezzi/supporto/organizzazione dell'azienda**. Ancora oggi, infatti, non sono risolti i problemi legati alle procedure che impattano sul servizio offerto alla clientela: ad esempio i Colleghi Personal non hanno accesso ad alcune applicazioni. E ancora: i Colleghi sono fortemente indotti a accompagnare la clientela ad operare presso gli sportelli automatici (in quanto indice di sistema incentivante!), che tuttavia sono carenti in numero e troppo spesso fuori servizio. **E POI GLI INADEGUATI ERAVAMO NOI???**

ZERO SEMPLIFICAZIONE

Ogni giorno siamo sommersi da un diluvio di richieste:

FATCA-GIANOS-PRIVACY-MIFID-BAROMETRO DI FILIALE- CORSI IVASS- LISTE COMMERCIALI VARIE – REPORT ETC.

La **mancata razionalizzazione** di metodi, tempi e quantità di tali richieste paralizza la capacità che ogni lavoratore ha di organizzare efficacemente la propria giornata lavorativa oltre al fatto che l'invito all'espletamento di tali **incombenze** è, talora, **perentorio e quasi intimidatorio** in modo inaccettabile.

ZERO PRESSIONI COMMERCIALI

Chiediamo con forza all'azienda di **azzerare l'ipocrisia con la quale favorisce ufficialmente il 'buon clima' all'interno dei luoghi di lavoro e, ci risulta, sproni ufficiosamente a fare pressioni commerciali ai limiti dell'indebito (divieto di controllo a distanza) oltre che dell'opportuno, a giudicare da alcune iniziative sicuramente non etiche quali:**

- La persecuzione della **LOTTA AGLI ZERI** con mail che arrivano anche tre volte al giorno (per non parlare delle telefonate) : ci opponiamo ancora una volta alla illecita richiesta di un'obbligazione di 'risultato' essendo la nostra un'obbligazione 'di mezzi'.
- I **FOCUS** su ogni tipo di prodotto: e quindi un focus su nulla. Ricordiamo che obiettivi così sfidanti finiscono per diventare sfibranti e frustranti per i lavoratori e porteranno presto ad una demolizione definitiva di qualsiasi capacità di risposta commerciale.
- **L'INCAPACITA' DI ASCOLTO**: alle OO.SS. sono stati segnalati ripetuti comportamenti irrispettosi delle legittime obiezioni dei colleghi come se i problemi riscontrati 'non sussistessero' o non ci fosse 'nulla da fare'. **Questo sistematico 'stoppaggio' dal 'basso verso l'alto' delle denunce d'inadeguatezza e delle carenze del nuovo impianto organizzativo voluto dall'azienda devono finire: gli atteggiamenti di sufficienza non sono tollerabili di fronte all'esasperazione raggiunta dai lavoratori.**

FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL UILCA - RSA CARISBO PARMA E PIACENZA

Parma, 22 Giugno 2015