

## PROFESSIONISTI DELL'IMPROVVISAZIONE?

Da mesi incalzavamo l'azienda sostenendo che fosse in atto una ristrutturazione silenziosa in sede a Firenze, **scontrandoci con un muro di gomma**. Si trattava, secondo la Direzione aziendale, di semplici avvicendamenti dovuti ad esigenze organizzative. Ma intanto sempre più numerosi erano i casi di trasferimenti di colleghi, di variazioni di competenze di unità organizzative, di uffici che venivano spostati da una Direzione all'altra: le segretarie di Direzione, il Back Office Operativo, la Contabilità, la Direzione Legale, i Commessi, il Logistico, Tutela Clienti, la Direzione Processi e Servizi, il Marketing. Quasi nessuno restava fuori da questi continui "giri di valzer", e per tanti l'unica alternativa è stata di passare al Recupero (attività da noi sempre considerata al pari di tutte le altre nonostante le disparità di trattamento che troppo spesso si sono verificate). **Ma era solo normale amministrazione!** Finché lo scorso 16 aprile Findomestic non annunciava una nuova ristrutturazione/riorganizzazione (ai sensi dell'art. 15 CCNL): coinvolgerà gli uffici **Studio WebCredit** e **Valutazione Crediti Credial** e le attività di **Recupero Crediti** di Firenze. Oramai i dettagli sono già noti e quindi ci limitiamo ad alcune considerazioni.

Se, come l'azienda ha sottolineato, *"a seguito della fusione per incorporazione di Credial in Findomestic"* i destini dell'ufficio **Valutazione Crediti Credial** erano segnati, ci lascia a dir poco perplessi il caso dell'ufficio **Studio WebCredit** che secondo noi è emblematico e rappresentativo della confusione che appare regnare sovrana in questo momento. Solo a novembre 2008, **solo 5 mesi fa, tutto il WebCredit veniva riorganizzato** introducendo la distinzione tra Studio e Commerciale e due nuove figure di Responsabile (oltre al Responsabile WebCredit venivano infatti introdotti i nuovi ruoli di Responsabile Studio WebCredit e Responsabile Commerciale WebCredit). Allo stesso modo, dopo pochi mesi dall'avvio dei CRZ (piattaforme recupero) a seguito della ristrutturazione Vision 2010, nuovi cambiamenti giungono con l'accentramento delle fasi ricerca su Firenze. **Ci chiediamo se questi cambiamenti sono in sintonia con le decisioni di pochi mesi addietro: è possibile che in poco tempo la crisi abbia costretto a tutte queste inversioni di rotta?**

La crisi era già in atto quando venivano prese e attuate decisioni oggi stravolte. **Ma la crisi non sarà un alibi? In che direzione si vuole andare?** A noi, più che il frutto di un disegno coerente e di una strategia mirata, appare tutto frutto di improvvisazione. **L'approssimazione è il filo conduttore della nuova strategia aziendale? Speriamo di sbagliarci!**

Un dato va tenuto ben presente: tutte le variazioni che oggi si rendono necessarie impattano sulle mansioni e Findomestic non vuole arrivare ad un accordo sugli inquadramenti e percorsi di carriera...

**Falcri e Silcea contestano a Findomestic l'assenza di un chiaro ed omogeneo progetto strategico e sostengono la necessità di un nuovo piano industriale. Il problema non è il cambiamento di mansione (ad es. dallo studio al recupero), ma l'assenza di inquadramenti e percorsi di carriera condivisi che possano offrire garanzie di crescita e sviluppo professionale a tutti i colleghi indipendentemente dalle mansioni svolte. Su questi temi l'azienda ha da tempo stoppato le trattative chiudendo ogni spiraglio ad intese.**

A tutto ciò si aggiunge un ulteriore elemento di perplessità dato dal fatto che qualche altro sindacato ha voluto richiamare i colleghi ad avere memoria lunga e ha orgogliosamente rivendicato la paternità dell'idea di smembrare il WebCredit decentrandolo su altre piazze (proponendo a suo tempo per questo ufficio la stessa soluzione adottata per i CUC). Sono legittime tutte le opinioni, ma dovrebbero anche essere coerenti: se questa scelta va nella direzione da loro auspicata e suggerita, perché alcuni loro rappresentanti si sono precipitati nell'ufficio interessato (prima ancora della comunicazione ufficiale dell'azienda) alimentando confusione ed ansia tra i colleghi che ancora non sapevano quanto era stato deciso da Findomestic? Ma se l'azienda ha semplicemente accolto una loro proposta, perché hanno strumentalizzato questa decisione? Tanto più descrivendo il trasferimento al Recupero Crediti come *"...un fatto deleterio e quasi punitivo"* (secondo noi è un'affermazione forte e non condivisibile specialmente nei confronti dei colleghi che lavorano al Recupero). A questo punto dovremo attenderci sorte simile per i colleghi del Commerciale WebCredit, magari decentrando ai Centri Clienti questa attività? E cosa dovremmo attenderci per gli altri settori di Sede?

## FORMAZIONE: VERA O ... "INGANNEVOLE"?

Lo scorso 9 aprile abbiamo incontrato l'Azienda sul tema della Formazione professionale (art. 66 CCNL). Prima di entrare nel merito, dobbiamo dare atto e riconoscere a Findomestic lo sforzo che sta compiendo almeno nel tentativo di essere in linea con quanto dettato dal CCNL che prevedrebbe questo incontro entro il mese di febbraio: se pensiamo che lo scorso anno l'incontro si è tenuto a luglio non possiamo che essere contenti di avere solo un mese di ritardo.

Purtroppo, le note che noi riteniamo positive, sembrerebbero fermarsi qui e quelle che seguono sono nostre considerazioni, osservazioni e critiche (costruttive, si intende!) che negli anni stanno diventando tristemente monotone perché più volte ripetute. Nota di preoccupazione ulteriore è costituita dal fatto che, nei progetti aziendali, la formazione dovrebbe assumere un ruolo fondamentale in ambito di percorsi professionali.

segue

Findomestic ci ha presentato un consuntivo della formazione erogata nel 2008 sotto forma di un insieme di dati relativi alle ore di formazione erogata, suddivise per macroaree: il primo dato eclatante è che risulta un importante numero di persone (687) alle quali **sono state erogate meno delle 24 ore di formazione obbligatoria prevista dal contratto nazionale**.

Il programma formativo per l'anno in corso prospetterebbe alcune novità: una "certificazione delle competenze sulla gestione del rischio" per il personale addetto allo studio (CSZ e Valutazione Crediti Centralizzata); "nozioni giuridiche" per gli addetti al recupero crediti (CRZ, Fase 3, Recupero centrale); "formazione alla vendita" per i colleghi del Flexi CC e dei CUC; formazione sulla sicurezza con progetti specifici; certificazione della formazione on the job su Ge.Ris.; decentramento della formazione.

I nostri rilievi, alcuni dei quali definiti dalla direzione "cavalli di battaglia" proprio perché più volte presentati, sono incentrati in particolare su:

- ✓ **Modalità di conteggio delle ore di formazione:** sono diversi e non quantificati i casi di colleghi che, nelle varie macroaree, vengono conteggiati più volte. Ciò, aggiunto all'assenza del dato assoluto di numero di ore per addetto, rende di difficile lettura e valutazione l'aspetto relativo al quantitativo di ore di formazione procapite. Inoltre manca il dato specifico su quanti hanno usufruito di sola formazione in aula, solo e-learning o un mix di entrambe. E' superfluo chiedersi se si tratta di un caso o è voluto?
- ✓ **E-learning:** strumento che non intendiamo demonizzare e che, riteniamo, potrebbe essere di utile supporto alla formazione in aula se solo la mentalità con cui viene visto e vissuto cambiasse radicalmente, a partire dall'azienda, passando dal considerarlo un fastidioso dovere ad un'utile opportunità. È colpa dei colleghi, indisciplinati come alunni delle scuole elementari, se spesso si scorrono velocemente le slides e si affrontano con leggerezza i test finali, con il solo scopo di adempiere ad un obbligo e non di apprendere? O è l'ambiente circostante ed il clima dei nostri uffici che induce a terminare al più presto?
- ✓ **Certificazione:** chi effettuerà le certificazioni che verranno introdotte sulle competenze e sulla fruizione della formazione e-learning? L'azienda? Siamo al controllore che controlla se stesso e alla certificazione autocertificata?
- ✓ **Mancata distinzione tra addestramento e formazione:** Findomestic tende a conteggiare come formazione anche ciò che in realtà sarebbe addestramento (che può essere on the job, e-learning o aula); l'azienda dice che è difficile scindere i due aspetti. Auspichiamo una soluzione in merito, ma quanto accaduto lo scorso anno con la ristrutturazione aziendale è un lampante esempio di come l'addestramento (che è una cosa distinta e diversa dalla formazione), sia invece conteggiato come formazione e, nonostante ciò, ancora molti (troppi) colleghi non raggiungono il quantitativo minimo di ore previsto dal CCNL.

Come già accennato prima, la formazione dovrebbe diventare un requisito fondamentale per i percorsi di carriera: se le cose continueranno così avremo difficoltà a poter essere tranquilli sulla trasparenza e la funzione stessa della formazione soprattutto in chiave di opportunità personali.

Intanto, mentre ci accingevamo ad affrontare questi temi, si diffondeva la notizia della nuova **sanzione** inflitta dall'**AGCM** (Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato) a Findomestic. **Precisiamo subito che come OO.SS. non abbiamo mai gioito per le disgrazie che colpiscono la nostra azienda.** Ci siamo, anzi, trattenuti dal diffondere subito la notizia (qualcuno ci avrebbe accusato di sciacallaggio) in quanto avremmo voluto apprendere la posizione dell'azienda in merito: **siamo sindacalisti e non giornalisti d'assalto ed il nostro compito non è arrivare per primi sulla notizia, ma tutelare i lavoratori.** E, dunque, in seguito alla pubblicazione su Intranos dell'iniziativa di fare ricorso contro questo provvedimento, non possiamo esimerci da qualche considerazione.

Sul nostro volantino del 29/09/2008 riferivamo di controlli della guardia di Finanza e di ispettori dell'AGCM, e nell'ultimo volantino dello scorso 02/04/2009 auspicavamo che le precedenti sanzioni fossero state di insegnamento. Ed invece ecco una nuova condanna per una pratica commerciale definita "ingannevole" (frutto di quelle ispezioni), con l'aggravante della "recidiva" che comporta un aumento della sanzione da **€. 370.000 a €. 430.000**. E abbiamo, purtroppo, seri motivi per attendere altre pronunce simili. Da tempo Findomestic è nel mirino: le denunce pervenute attraverso popolari trasmissioni televisive quali "Mi manda Rai Tre" e "Striscia la notizia" o le invettive di Beppe Grillo (e del suo blog), ancor più che i provvedimenti delle Autorità competenti, gettano cattiva luce sulla nostra azienda e sul lavoro di tanti dei nostri colleghi che cercano solamente di fare del proprio meglio seguendo le direttive aziendali. Per non parlar del fatto che sul web sono oramai numerosi i forum in cui si discute su come liberarsi di Findomestic (quasi si trattasse di una piaga sociale). **Vogliamo essere orgogliosi dell'azienda per cui lavoriamo e alle cui fortune contribuiamo, non vergognarcene!** Ci piacerebbe vedere un atteggiamento da parte della direzione di Findomestic maggiormente volto al far tesoro di simili esperienze e a porre rimedio con una efficace revisione delle strategie di marketing, commerciali, di vendita e assistenza alla clientela in modo da renderle più trasparenti e rispettose dei diritti degli utenti consumatori.

A disposizione per ogni chiarimento.

Le Segreterie Aziendali  
**FALCRI - SILCEA**