



Incontri con l'azienda del 30 giugno e del 1° luglio 2004

VAP

"Banca Fideuram è tornata ad essere il numero uno per raccolta netta nel risparmio gestito....Il 2003 si è concluso con il netto superamento degli obiettivi programmati..." vedi lettera di Ugo Ruffolo agli azionisti e ai clienti.

A fronte di tali dichiarazioni l'azienda ci ha prospettato un'erogazione del VAP inferiore a quella dell'anno scorso.

Considerati i risultati positivi, l'impegno straordinario di tutte le risorse coinvolte nei vari processi di riorganizzazione/ristrutturazione aziendali, ed in coerenza con gli interventi aziendali del maggio scorso (promozioni ed erogazioni economiche), abbiamo ribadito con forza la nostra richiesta di un incremento, rispetto alla cifra complessivamente erogata nel 2003.

CED

L'azienda ci ha comunicato che l'11 giugno scorso è stata approvata l'esternalizzazione della "struttura tecnologica hardware e software di base", che rimarrà in totale controllo delle attuali risorse di BF.

Rimangono in BF: i sistemi Client, la fonia e le trasmissioni.

Dei due fornitori ai quali si è rivolta, IBM e SanpaoloIMI, l'azienda ha scelto quest'ultimo, in base al primo dei 4 obiettivi dell'operazione: la riduzione dei costi. In 5 anni il risparmio sarà di 26 milioni di euro.

Gli altri tre obiettivi che l'azienda intende raggiungere sono:

1. maggior sicurezza e velocità nel ripristino e nell'elaborazione dati;
2. minori società di consulenza, si passa dalle attuali 7/8 ad 1;
3. maggiori spazi logistici.

L'azienda ha ribadito quanto già sottoscritto nella lettera del 17 marzo 2004: l'operazione non comporta ricadute occupazionali e professionali sul personale e verranno mantenute le attuali attività che si svolgeranno in remoto.

L'analisi di dettaglio si concluderà a fine ottobre, ed in quella fase si aprirà la procedura con le scriventi OO.SS. ai sensi del C.C.N.L..

La realizzazione del progetto avverrà entro aprile 2005.

Per quanto ci riguarda, insieme ai lavoratori interessati, vigileremo affinché tutto prosegua nel pieno rispetto di quanto fino ad ora garantito e che lo scorporo del CED non rappresenti il primo tassello di un progetto non chiaro e dagli esiti preoccupanti.

UNIFICAZIONE DEI CALL CENTER

L'originario progetto di unificazione, sotto direzione Produzione, dei Call Center di Produzione, dell'Assistenza Clienti e del Call Center di Fideuram Online è stato accantonato.

L'azienda ha stabilito di:

- mantenere autonomo il Call Center Online;
- concentrare nel Call Center di Produzione l'assistenza telefonica delle due reti di PB;
- convogliare sull'Assistenza Clienti l'assistenza telefonica di tutta la clientela, dirottando però le richieste del saldo di c/c o sul Call Center esterno (che attualmente serve la clientela ex SPI), oppure su un risponditore telefonico.

L'assistenza Clienti verrà potenziata con 6 risorse, due all'assistenza telefonica e 4 ai reclami e al customer satisfaction.

Noi, che avevamo fortemente osteggiato il progetto originario, rimaniamo comunque critici anche nei confronti delle attuali scelte, che rappresentano una mediazione, non fra due ipotesi strategiche, ma fra un'operazione di potere e reali esigenze di efficienza e di analisi della soddisfazione della clientela.

Il rapporto telefonico con i PB non è meno delicato di quello con la clientela, inoltre è fonte indiretta di controllo, perciò anche il Call Center di Produzione dovrebbe dipendere dall'AUDIT; la qual cosa permetterebbe anche un più celere e significativo sviluppo professionale dei lavoratori, che attualmente vengono utilizzati come task force di tutta la Produzione Roma.

DIREZIONE AUDIT

La direzione Audit verrà rafforzata con 25 nuove risorse nette (di cui 6 in Assistenza Clienti) entro 18 mesi.

Nei prossimi giorni partiranno i bandi di concorso interni per selezionare il personale.

FILE NET

L'azienda vuole mantenere l'appalto esterno avviato alcuni mesi fa, a causa dell'arretrato accumulato per carenza di organici.

Noi, soprattutto in questa fase molto delicata per l'azienda, vogliamo invece far rientrare quanto più lavoro possibile, all'interno dell'azienda.

*Fiba Cisl, Fisac Cgil, Uilca Uil
Banca Fideuram*

Roma, 1 luglio 2004

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.