



By: [Paolo Di Girolamo](#) – All Rights Reserved

Ieri si è tenuto l'incontro con la Direzione Generale e di area per l'illustrazione del nuovo modello operativo di gestione del credito – progetto Gemini.

Il dir. Rizzitiello, responsabile del servizio Credit Services, dopo aver brevemente illustrato il contesto nel quale nasce la riorganizzazione, sottolineando la rilevanza del credito (70%) nelle attività del Gruppo e definendo l'asset come "più costoso di quello del personale", ha declinato il processo messo in atto per arrivare ad una migliore interazione fra strutture DG / area e area / filiali con l'obiettivo di ridurre i costi determinati da un inefficace seguimento del credito a tutti i livelli: strutture centrali non formate né abilitate ad utilizzare le piattaforme tecnologiche a disposizione, filiali senza organico adeguato ed oberate di lavoro che, schiacciate dalle pressioni commerciali e dalle emergenze quotidiane, a volte tendono a rinviare i problemi posti dagli uffici centrali.

L'azienda ha asserito che è stata analizzata l'intera filiera del credito, a partire dalla Direzione Crediti, per arrivare alla conclusione della "necessità di spezzettare" l'intero ciclo di vita del credito ed affrontare ogni step con una specifica struttura, al fine di rendere omogeneo e funzionale il processo, fornendo alla rete un reale supporto dall'Area e alla DG un'efficace interlocuzione, attraverso i seguenti interventi:

- eliminazione del nucleo qualità e rischio anomalo che confluisce nel settore credito e qualità
- creazione di un team centrale denominato "monitoraggio filiera del credito", creazione di team Credito e Qualità -con a capo un referente-che seguiranno le varie filiali delle dtm anche con interventi di affiancamento, verifica operativa o prendendo in carico, nel caso dei team Rischio Anomalo – a riporto di un "team Centrale RA" -, l'attività collegata alla gestione incagli
- portafogliazione dei vari addetti in base ad sistema di calcolo del "peso" delle diverse filiali (n° delibere/proposte, past due, vicinanza geografica ecc)
- riunioni periodiche (settimanali o quotidiane) di team centrali, referenti, deliberanti dtm, per la verifica dell'allineamento fra le varie funzioni

L'azienda, solo dopo le nostre richieste, in qualche caso anche reiterate, ha comunicato che:

- il progetto partirà il prossimo 13/10
- la settimana prossima verrà emanata dall'Area la circolare che riporterà, oltre all'elenco delle attività, i singoli abbinamenti dei componenti team con le filiali da seguire, dato non fornito nella riunione perché, a detta dei responsabili aziendali, non ancora definitivo. Nel frattempo consigliamo agli interessati di leggere la circolare D1926 relativa all'AT Sicilia e Calabria
- la composizione dei team e delle varie funzioni tiene già conto dei prossimi esodi
- alcune unità che andranno a comporre i team provengono da filiali per le quali l'azienda, a detta del dir operativo, sta valutando ancora la sostituzione (quindi non si sa ancora se e come sostituiranno...)
- i team sul nostro territorio saranno: 3 team Credito e Qualità (dtm Caserta 3 addetti +1 referente, dtm Napoli Nord 5 addetti + 1 referente, dtm Napoli Sud 1 addetti + 1 referente) e 3 Rischio Anomalo (dtm Caserta 3 addetti, dtm Napoli Nord 5 addetti, dtm Napoli Sud 4 addetti)
- i team avranno sede a Caserta e al CD, mentre per quelli relativi alla dtm Napoli Nord stanno verificando la possibilità di allocazione presso lo stabile di via Cervantes. Pertanto, a detta della direzione, non si rilevano problemi di mobilità

- è in corso la formazione, a partire dalle figure apicali, di tutti i coinvolti - che, ricordiamo, l'azienda asserisce di non aver ancora completamente individuato - sul monitoraggio del credito, segno evidente che le eventuali responsabilità delle criticità nel seguimiento del credito risiedono nelle disfunzioni organizzative dell'azienda e non tra i colleghi

- sono esclusi dal progetto il legale ed il contenzioso, o, almeno, al momento non risultano notizie su questa o future riorganizzazioni....

- non è in grado di definire il saldo in termini di risorse. La nostra impressione è che si drenino risorse dalla rete per aumentare il numero della sovrastruttura.

Abbiamo evidenziato, inoltre, che risulta inaccettabile la definizione di budget individuali nel settore credito e qualità (rif pag.4 punto 3.1 di tutte le circolari delle aree partite fino ad ora) e ne abbiamo chiesto l'immediato chiarimento in obiettivi di team o la rimozione.

Si tratta di un progetto che viene presentato come un sostanziale passo avanti in termini di controlli ed incremento delle professionalità. Se così fosse, non ci sarebbe che da essere contenti, ma, purtroppo, al momento vediamo da parte della direzione locale tante parole e poco buon senso:

- presentare una riorganizzazione dichiarando di non avere ancora definitivamente deciso ubicazioni e persone ad una settimana dalla partenza, non è sintomo di grandi capacità di direzione operativa

- distogliere ancora risorse dalle filiali già ridotte al lumicino per professionalità e braccia, risorse che si aggiungeranno alle prossime uscite dovute all'esodo ed alla cronica carenza di organico della nostra realtà, significa essere completamente irresponsabili

- demansionare, senza motivi professionali, le poche colleghe con reale ruolo di responsabilità nel settore Credito non è esattamente rispondente al concetto di responsabilità nella gestione delle risorse umane, ma risponde, se confermato, solo alla misoginia che da troppo tempo ormai contraddistingue l'operato della direzione risorse umane nei confronti del personale che sostiene con professionalità il proprio ruolo

Napoli, 7/10/2014

La segreteria