



INTESA  SANPAOLO

VICENZA

www.fabi.it
www.fabivicenza.it
www.fabintesasampaolo.it

BOLLETTINO MIGRATION

... dal diario dei soldati in trincea

E' avvenuto in questi giorni il passaggio al nuovo sistema informativo della rete di Vicenza. Queste seguono sono le prime impressioni che abbiamo raccolto a caldo dai colleghi. Nei prossimi giorni torneremo a far sentire la loro voce.

AMMINISTRATIVO - AZIENDE - PRIVATI

- L'Azienda per questa migration ha puntato molto sulla formazione on-line, la cui efficacia è assai dubbia, mentre è risultata piuttosto limitata la formazione in aula.
- Scarsa la presenza di affiancatori in filiale, L'affiancamento è avvenuto solo per i pochi giorni e a volte con colleghi che non conoscevano profondamente le procedure. Spesso l'unica indicazione era: **"CHIAMA L'HELP DESK"**
- Dopo anni in cui il processo lavorativo di filiale si era sempre più "snellito" sotto il profilo amministrativo, perchè fortemente automatizzato, oggi ci troviamo a dover controllare ogni singolo processo (bonifici, portafoglio, anticipo fatture, remote banking, ecc.). Le procedure sono molto macchinose e allungano molto i tempi per l'esecuzione delle operazioni; per alcune procedure sono necessari anche 4 o 5 passaggi! C'è la necessità di continui controlli giornalieri per autorizzazioni che possono essere concesse solo da matricole autorizzate.
- Grande è il disagio in quanto non si ha più la percezione del rischio sul cliente. Ci sono grosse difficoltà nel capire immediatamente se il cliente sconfinava o meno, o di reperire informazioni univoche dalla procedura.

ATTIVITA' ESTERO

- Enormi difficoltà per operare in quanto le stampanti a volte non sono compatibili con alcuni tipi di operazioni. Ci sono reali difficoltà da parte delle filiali a fare transazioni.
- A volte per la non conoscenza o un'inadeguata formazione si cerca di provare senza ad arrivare a risultati apprezzabili.
- Si cerca di sapere qualche cosa attraverso colleghi di altre filiali.
- Sono stati bloccati i messaggi swift in entrata e uscita: a Milano non sanno dove erano finiti.
- L'help desk non riesce a risolvere i problemi delle filiali quando si telefona ai gestori delle ditte per avere le condizioni dei clienti (non riusciamo piu' a vederle).

Non sanno darci risposta. Non si può iniziare una guerra lasciando il fronte e lasciando i soldati in balia di se stessi.

Ci si chiede: e' mai possibile che ora il direttore di filiale o il suo preposto alla sera debbano confermare tutte le singole operazioni titoli effettuate dai privati ?

Infine ricordiamo le grosse difficoltà di relazione con la clientela, code agli sportelli, Bancomat bloccati, INTERNET BANKING più volte bloccato o con grosse difficoltà di collegamento.

Porteremo tutto quanto detto sopra e molto altro a tutti gli incontri che avremo con l'Azienda perché molte volte la qualità del lavoro, della vita e della salute delle persone si misura anche con la funzionalità e la qualità dei processi lavorativi.

I colleghi sono fortemente preoccupati perchè nonostante tutto questo la banca pretende sempre e comunque i risultati.

Il controllo sul rischio, le e-mail e le telefonate per sollecitarci a vendere continuano ad arrivare ed in mezzo a tutta questa bagarre qualcuno passa dicendo: ***“ricordatevi gli obiettivi commerciali da raggiungere !!!! ... ?????”***

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali FABI Vicenza

Vicenza, 21 luglio 2008