



AREA MILANO PROVINCIA

Se ritengono che l'operazione sia riuscita, sappiano che il paziente è....quasi.... morto

I colleghi, delle filiali ex-Intesa come delle filiali ex-Sanpaolo, l'avevano messo in conto da tempo.

Al di là di ogni rassicurazione, di qualsivoglia roboante dichiarazione aziendale, era chiaro a tutti loro che solo con l'impegno straordinario di tutti si sarebbe potuto gestire in qualche modo l'emergenza, i buchi neri causati dalla migrazione, la clientela che come sempre si sarebbe presentata con esigenze di operatività che non ammettevano di aspettare causa lavori in corso.

E così è stato.

Nonostante avessero da poco conosciuto la valutazione che l'azienda aveva di loro (**demotivante, disincentivante, a volte persino umiliante**: è per questo che le Organizzazioni Sindacali avevano contestato e non sottoscritto il Sistema di Valutazione ed il Sistema Incentivante) le lavoratrici e i lavoratori Intesa Sanpaolo si sono caricati sulle spalle l'onere di garantire l'operatività nelle filiali migrate.

Non è possibile continuare contando solo su questo impegno eccezionale in quanto la disponibilità dei colleghi ha un limite sia fisico che psichico.

Il personale a supporto si è dimostrato insufficiente:

occorre uno sforzo straordinario (rispetto ai programmi) da parte dell'Area ma anche da parte dell'intera Azienda.

La normalità è al momento una chimera:

occorre rispetto dell'impegno dei colleghi, bloccando la richiesta di rendicontazione su vendita prodotti, visita alla clientela, andamento dei budget.

Non possiamo accettare che, con una quotidianità aggravata anche dall'assedio dei clienti che dovevano ritirare la chiavetta e le abilitazioni per l'operatività internet, o cambiare il nuovo bancomat che non funzionava, con incredibile faccia tosta vengano chieste le statistiche sulla vendita dei derivati o sulle visite per sviluppo, e che gli addetti dei mercati continuino a sollecitare vendite prodotti.

I colleghi ex Intesa, essendo stati catapultati in procedure completamente differenti, sono alle prese con problemi che stanno mettendo tutti a durissima prova e purtroppo sono molte le procedure che non girano come dovrebbero. A puro titolo esemplificativo citiamo alcuni esempi di disservizi:

- bonifici e stipendi, disguidati e lavorati con notevole ritardo (c'è il problema che stanno passando in addebito automatico anche le penali), che stanno portando a una vera e propria sollevazione di clienti, e dei loro dipendenti, che aggravano la situazione con richieste di ricerche urgenti,
- bonifici in arrivo finiti su non si sa quali partite,
- titoli e/o polizze scaduti il cui netto ricavo è finito non si sa dove,
- l'anagrafica non corretta (es. indirizzo indicato come casella postale, la mancanza di Partita Iva ecc..) di migliaia di clienti nella migrazione ha prodotto evidenze da sistemare che sono bloccanti a livello operativo (es. dai c/c non possono né partire né entrare bonifici) ovviamente la sistemazione deve essere fatta in filiale,
- l' internet banking dei clienti che non visualizza le posizioni dei fondi perché le rubriche fondi non sono collegate ai c/c, cioè ha causato il panico con conseguente assalto agli sportelli per le doverose spiegazioni: la sistemazione necessita del reinserimento di tutti i dati in procedura (per capirci nelle filiali più grosse si tratta di migliaia di posizioni)

Come ciliegina sulla torta possiamo parlare dei colleghi non sanno nemmeno se possono vendere i prodotti di cui, fino alla settimana prima erano certi: mutui liquidità, c/c personal, libretto risparmio baby orizzonti in quanto sono spariti, non è stata fatta abbastanza pubblicità al fatto che il catalogo dei prodotti sarebbe passato da 340 a 130 per le filiali retail e da 400 a 160 per le filiali imprese.

E apriamo il triste capitolo mercato imprese: forse la causa dei disservizi che dobbiamo elencare è la mancata decisione sulla tipologia della “filiale tipo” e del “chi fa che cosa”, non si spiegano altrimenti i seguenti problemi:

- le funzioni contabili ribaltate sui Centri Impresa non trovano corrispondenza con gli addetti Back Office che esistono ancora nel mondo San Paolo presso le Filiali Imprese ancorché parzialmente migrati sui Back Office accentrati;

- gli impegni di firma sono finiti sulle filiali di radicamento e non possono essere movimentati dai Centri Imprese, anche il rapporto di portafoglio e anticipo fatture è finito sulla filiale di radicamento, ora il Centro Imprese non riesce più a lavorare l'anticipo fatture, i flussi di portafoglio a volte cadono sulla filiale di radicamento, a volte sul Centro Imprese, a volte sul Back Office accentrato di Sesto, ma mentre prima era certo che l'abbinamento lo faceva la filiale di radicamento e l'autorizzazione alla lavorazione la apponeva il gestore, ora si riscontrano anche partite di portafoglio o non lavorate o lavorate e non autorizzate;

- non si può conoscere la posizione di un c/c poiché le partite a credito non riescono ad essere passate (ci sono difficoltà enormi per la lentezza di accredito della nuova procedura dei bonifici estero) e i flussi che avevano la firma elettronica, se sono disguidati, non si sa che sono stati emessi dalla clientela, finché essa non le cerca, i colleghi delle Faem estero che devono pagare crediti oltre a non essere abilitati a leggere il saldo dei c/c non possono verificare le condizioni derogate applicate.

I colleghi in affiancamento più che procedere all'addestramento dei colleghi, stanno cercando di tamponare le situazioni critiche, e fra i colleghi inizia a serpeggiare lo sconforto di dover rispondere alle critiche della clientela, con la consapevolezza di non avere mezzi per intervenire in merito.

Sarà nostro impegno presentare l'interminabile elenco nelle sedi più opportune, nel tentativo di sollecitare la soluzione dei problemi a chi si sarebbe dovuto preoccupare di non crearne.

Le lavoratrici e i lavoratori hanno sopportato l'impatto delle prime due settimane di migrazione, con una dose di pazienza e disponibilità sovraumana.

Come OO.SS abbiamo chiesto alla Direzione di Area di garantire il supporto alle filiali in difficoltà (**anche oltre i numeri di affiancatori programmati**), e agli addetti operativi che hanno bisogno dell'aiuto di un referente ufficiale (**oltre all'intasato help desk**) per l'operatività che nell'unica settimana prevista di affiancamento non hanno verificato (es: casi di estinzione parziali di mutui, apertura conti curatori fallimentari, ecc.....)

Abbiamo chiesto alla Direzione di Area segnali chiari che sottolineino la straordinarietà del momento, assumendo come prioritario il rispetto della dignità del lavoro dei colleghi e non la rincorsa comunque e ovunque dei numeri di budget.

Abbiamo riscontrato l'attenzione dell'Area che si è impegnata ad aumentare il numero dei colleghi in aiuto alle filiali migrate e a riportare l'attenzione dei Capi Mercato sulle straordinarie difficoltà post-migrazione (perché i Capi Mercato non se ne sono resi conto?!?) prima che sul monitoraggio del venduto.

Dobbiamo sottolineare tra l'altro ai colleghi, la necessità di essere puntuali nella registrazione dei propri straordinari, affinché possano essere riconosciuti nel modo prescelto, e suggeriamo ai Quadri Direttivi di far controfirmare ai responsabili l'elenco delle ore supplementari (al normale orario settimanale di 37 ore) a coloro che essendo in missione, non possono registrarlo con la timbratura, affinché possano poi regolarmente recuperarlo con l'autogestione.

Nonostante lo sforzo di tutto il personale della nostra Area, la situazione è drammatica e richiede una presa d'atto da parte delle Strutture Centrali al fine sia delle soluzioni dei problemi contingenti per il nostro territorio, che per le imminenti nuove migrazioni.

Sesto S.G. 20 maggio 2008

RSA INTESA SAN PAOLO
AREA MILANO PROVINCIA