



## L'ULTIMA SCRIVANIA

### “Finalmente si è chiusa la terza ed ultima settimana di migrazione del Lotto3”.

Avremmo voluto aprire questo comunicato così, ma non abbiamo potuto: così non è!  
Avremmo voluto scrivere che il processo di migrazione delle procedure, nonostante le tante difficoltà, si era concluso positivamente, ma non abbiamo potuto: così non è!  
L'unica cosa certa, che non avremmo voluto dire, è che c'è un caos totale.  
Il processo di migrazione è tutt'altro che chiuso, anzi, per taluni aspetti e situazioni, non si è ancora aperto.  
Tali e tante le criticità presenti, che ogni giorno le colleghe ed i colleghi ci segnalano, che siamo ben lungi dal considerare il percorso esaurito, come vorrebbe invece farci credere l'Azienda.  
Uno dei segnali più evidenti è identificabile nel fatto stesso che ora non solo sono malfunzionanti le procedure ma pure la piattaforma!  
Aumentando il numero dei Territori collegati si evidenziano problemi di gestione della quantità di dati in arrivo viste le interruzioni ed i rallentamenti sulle linee.  
Mentre i blocchi anagrafici paiono in via di miglioramento, il problema dei flussi rimane ancora molto pesante.  
A tutt'oggi, come scriviamo nel titolo, tutte le criticità ricadono sull'ultima scrivania, quella del lavoratore e della lavoratrice!  
La permanenza e il numero dei tutors, nelle unità in migrazione, è stata insufficiente rispetto ai reali bisogni.  
L'endemica carenza di personale, la mancata sostituzione delle maternità con i Tempi determinati, la migrazione e la riorganizzazione delle attività amministrative (vedi Polo Back Office), realizzata allo stesso tempo, hanno aggravato la già difficile situazione di integrazione e operatività.  
Riscontriamo che le giornate programmate di formazione, e completamente utilizzate da tutte le colleghe e colleghi, sono state insufficienti per costruire una buona base di conoscenza delle tante procedure.  
Le disfunzioni, in gran parte anagrafiche, hanno sovraccaricato il lavoro degli affiancatori limitando fortemente lo svolgimento dei loro compiti di assistenza ai colleghi sulle nuove procedure.  
Una sistemazione preventiva, largamente prevedibile e gestibile, avrebbe sicuramente evitato la serie di emergenze apertesi su questo punto.  
La mancanza di chiarezza riguardante i rimborsi spese dovuti al personale in affiancamento/formazione ed il personale che fornisce supporto ai colleghi in migrazione, in

unità produttive diverse dalla loro piazza di appartenenza, acuisce i malcontenti ed il deteriorarsi del clima già precario.

La confusione generale di questo periodo ha creato non pochi disservizi alla clientela, le lamentele si sono riversate, anche in modo aspro, sul personale sia di Banca telefonica sia della rete filiali.

Riteniamo che solo un forte decentramento delle autonomie operative e gestionali - attraverso anche una semplificazione dell'organigramma centrale - oggi troppo accentrate e distanti dai problemi della rete, consentirebbe una più efficace organizzazione del lavoro, un clima più sereno ed un miglior servizio alla clientela.

Alla luce di tutte queste problematiche saremmo interessati a capire come i Capi Mercato intendano gestire gli indirizzi aziendali per il raggiungimento dei budgets prefissati.

Riteniamo che sarà ancor più difficile realizzare i risultati e andare "a premio". L'infelice esito del sistema incentivante relativo al 2007 ha fatto scuola!

Anche questa volta se l'Azienda supererà questo momento critico sarà solo ed unicamente per merito di tutti i colleghi e colleghe che ogni giorno per la buona immagine dell'Azienda e per solidarietà con i colleghi ci mettono il proprio sacrificio e la propria faccia!

Se i lavoratori potessero esprimere una valutazione sull'operato organizzativo delle "Alte Sfere" di questa Banca Grande (difficile definirla Grande Banca) ne conseguirebbe la richiesta di averli qualche giorno in Filiale con loro.

A lavorare .....!!!

4 Luglio 2008

R.S.A. INTESA SANPAOLO  
AREA LOMBARDIA NORD EST