

Spett.le
Ufficio Relazioni Sociali
Cariparma
Email: sindacale@cariparma.it
Fax: 0521/914322

Roma, 8 Giugno 2011

Alla luce della recente integrazione di filiali ex Intesa Sanpaolo, lamentiamo un intollerabile e diffuso stato di malessere operativo e un deciso deterioramento della vivibilità aziendale.

Riportiamo, in particolare, alcune considerazioni:

- Organici largamente sottodimensionati rispetto alle necessità, circostanza questa aggravata dalla mancata sostituzione di maternità e malattie e tamponata solo grazie a carichi di lavoro abnormi e dal ricorso eccessivo alle prestazioni straordinarie (sono già numerosi i casi in cui risultano superati i limiti contrattualmente previsti per il personale sia full che part-time).
- Efficacia dei colleghi affiancatori - tutti encomiabili e decisivi nell'assicurare almeno il livello minimo di servizio - in parte vanificata dal timing scelto, coinciso con l'assalto allo sportello della clientela, causato (quantomeno aggravato) dalla pasticciata comunicazione delle banche (cessionaria e cedente) coinvolte. Nella situazione di caos venutasi così a creare (da ricordare il sistematico esaurimento in quasi tutte le filiali coinvolte di bancomat, pin, credenziali internet, ecc.) non è stato possibile formare i colleghi nemmeno sulle più semplici procedure di routine ma solo su quelle pochissime operazioni (consegna bancomat, credenziali internet, estratti conto e titoli) affrontate centinaia di volte. Siamo ben lontani da una situazione di autonomia operativa e anche le strutture di supporto decentrate (help desk e control room) non sono riuscite a fornire aiuti risolutivi per tutte quelle molteplici casistiche che non erano state preventivate e quindi pianificate.
- Alcune situazioni limite verificatesi (filiali che hanno rischiato di rimanere chiuse, direttori costretti all'apertura della cassa, ecc.) hanno elevato lo stato di agitazione dei colleghi e compromesso - nonostante l'elevata professionalità e il costante impegno profuso da tutto il personale coinvolto - il livello della relazione con la Clientela che, faticosamente trattenuta grazie alla qualità dei colleghi nel corso dell'ultimo anno, ora, per esclusiva responsabilità aziendale, sta abbandonando in gran numero la Banca.

Ciò premesso, evidenziamo l'inadeguatezza delle strutture preposte alla organizzazione e gestione della "migration", strutture che, presa coscienza del disordine organizzativo, non sono state in grado di apportare alcun correttivo, lasciando le Filiali in assoluta solitudine.

Da ultimo, veniamo a conoscenza che in tale situazione emergenziale sono già iniziate le pressioni commerciali volte alla richiesta di 'rendicontazione' di prodotti e servizi collocati, statistiche su retention, ecc.

Riteniamo insostenibile il "clima aziendale" creatosi sulla piazza Romana e invitiamo l'azienda ad un ampio e risolutivo confronto sulle problematiche emerse, anche con riferimento alla recente richiesta di incontro semestrale nel cui ambito riteniamo indispensabile la presenza del Responsabile della BU Massimo Cerbai e del Capo Area Alfredo Di Liddo.

Cordiali saluti.

Roma, 8 Giugno 2011

R.S.A. Roma
FABI – FIBA – UILCA