

## Che pasticcio Intesa Sanpaolo!

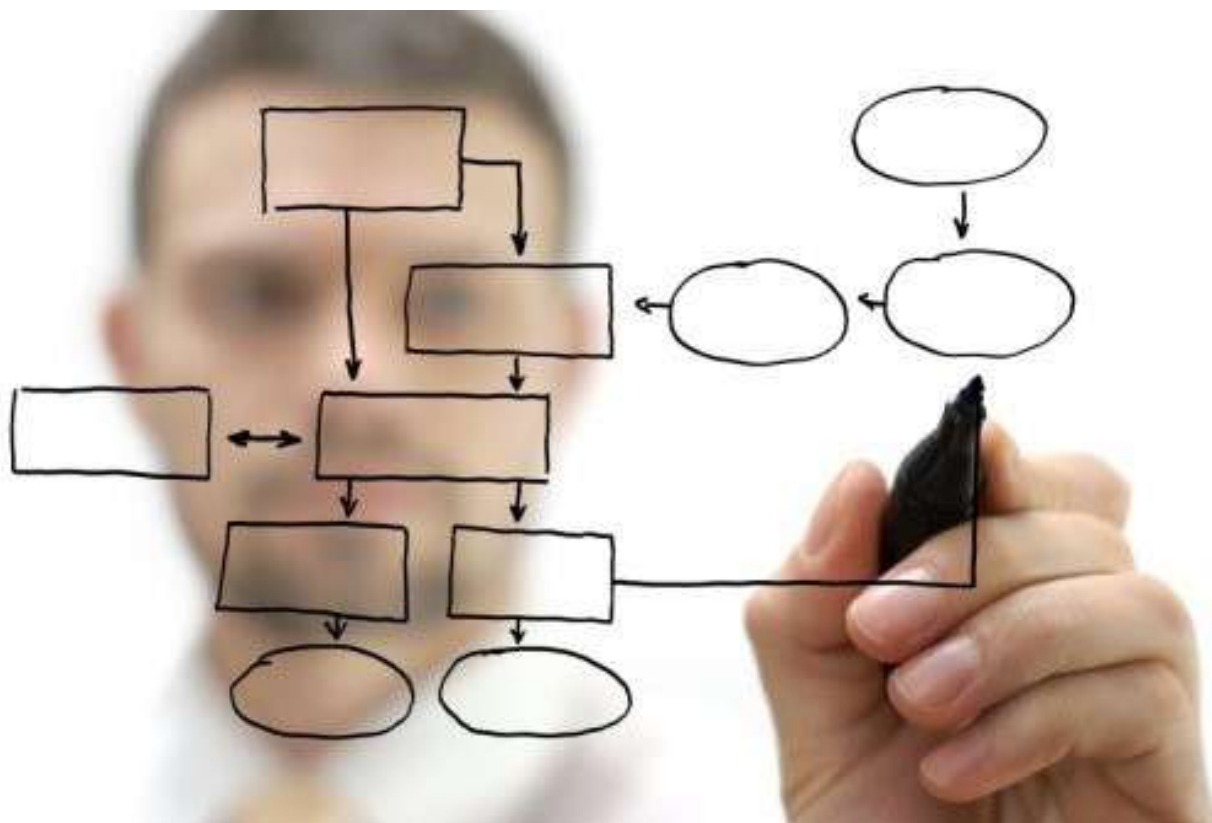
Giovanni Cecini

**P**assano i mesi e gli anni e abbiamo sempre più la conferma che i continui cambiamenti aziendali non sono l'effetto di ragionate programmazioni, ma piuttosto l'epifenomeno di politiche di piccolo cabotaggio, di azioni di ripiego. Diventano insomma il frutto di approssimazioni successive, dettate da diffuso dilettantismo e mancanza di cognizione di causa. Quando aspettarci il reincorporo delle filiali Personal in quelle Retail? In attesa di questo auspicabile dietro-front, affronteremo altre e mirabili rivoluzioni aziendali, votate molto spesso al fallimento nei fatti.

Nello scorso agosto è stata confermata la volontà aziendale di tenere chiuse alcune filiali, ritenute poco funzionali nei giorni di ponte o nel periodo di mezza estate. Sta di fatto che nella parte centrale di agosto, molte filiali hanno effettivamente messo i dipendenti in ferie obbligatorie e chiuso i battenti. Quali sono stati i risultati? Innanzitutto va precisato che tutta la parte contabile e amministrativa di quelle filiali è stata assegnata a quelle limitrofe, con maggiore aggravio di queste ultime. In più l'onere ha comportato anche la necessità – per altri direttori, rimasti al lavoro il 14 o il 16 agosto – di assumersi notevoli responsabilità a proposito di autorizzazioni e sconfini, su clienti non conosciuti. Qual è stato quindi il risultato? La preferenza per negare le autorizzazioni... non si sa mai.

Ma la cosa più paradossale è stata che – a livello logistico – alcune delle filiali rimaste regolarmente aperte sono state private dell'elettricità e/o dell'aria condizionata. Perché? Perché quel che fa la mano destra non è a conoscenza della sinistra. Il risultato? Che i vertici logistici della Banca hanno tolto la luce a filiali, che si ritene-

(segue a pag. 2)



### E inoltre...

- |                                                   |          |
|---------------------------------------------------|----------|
| <i>Si fa presto a dire 4YOU</i>                   | (pag. 3) |
| <i>Storia triste di un "incident"... anzi tre</i> |          |
| di Giovanni Cecini                                |          |
| <i>Novità Ali</i>                                 | (pag. 4) |
| di Marcella Rossi                                 |          |

## Che pasticcio Intesa Sanpaolo!

(continua da pag. 1)



va chiuse. L'impatto operativo è stato marcato, visto che – anche nelle filiali con poca clientela – la grande smania di fare i corsi on-line d'estate ha prodotto una sorta di transumanza tra punti operativi, alla ricerca di un terminale libero. Alcuni direttori, particolarmente zelanti, hanno deciso anche di mettere un cartello "fuori uso" agli MTA, temendo che se fossero stati versati assegni, questi non sarebbero stati poi lavorati per l'assenza di elettricità interna. Si è andato quindi creando altro disagio al disagio di avere già chiuse alcune filiali.

Nonostante ciò, il capolavoro di tutta questa grande organizzazione si è avuta domenica 15 settembre. Quel giorno è stata sperimentata l'apertura della Filiale on Line di Roma, che in tempi normali è aperta 6 giorni su 7. I volontari, che hanno dato la propria disponibilità, si sono trovati presto in un girone infernale. Questo non è dipeso però dalle chiamate ricevute, ma piuttosto dal fatto che qualcuno si è dimenticato di avvisare la logistica di via Lamaro, lasciando spenti la climatizzazione e il ricircolo dell'aria. Essendo domenica poi, non si è trovata una soluzione al problema. Che dire? Che pasticcio Intesa Sanpaolo! Lasciamo ogni commento allo sviluppo della faccenda, che speriamo vorrà mettere in seria discussione un'Azienda, che ha pretese futuriste, ma con un'organizzazione molto lacunosa. Se si deve lavorare di festa... lo devono fare tutti quelli che sono di supporto, per ogni eventuale problema!

Chiudiamo il nostro pezzo di denuncia, tornando al tema della formazione. Anche in questo caso la

tanto strombazzata piattaforma APPrendo lascia molti dubbi. Nel mese di agosto, in cui vi è stato un massiccio sovrautilizzo – pungolato reiteratamente dall'ufficio del personale – il portale era spesso bloccato e con evidenti segni di ingolfamento. Tuttavia, la cosa più spericolata è stata la recente introduzione dell'obbligo formativo nel novero dei parametri SeiOK. Va precisato che tale sistema di valutazione era stato introdotto, per comprendere la soddisfazione dei clienti verso il servizio prestato. Negli anni invece il SeiOK è diventato un affollato contenitore di ogni chincaglieria, atta a canalizzare il conformismo aziendale e ridurre la possibilità di meritare il premio. Pertanto, i corsi on-line (spesso grotteschi, noiosi e inutili) vengono posti come spada di Damocle. È di fatto l'incentivo a portare i colleghi a completare i corsi senza preoccuparsi della "qualità", ma solo della mera fruizione. In questo modo i colleghi si sentono spinti a fruire dei corsi tra un cliente e un altro, senza una particolare attenzione per i contenuti, spesso tecnici o normativi e quindi bisognosi di tempo e adeguata concentrazione. Invece sappiamo di colleghi che li fruiscono anche in pausa pranzo, magari davanti a un panino. Come sindacato ribadiamo la notevole importanza dei corsi... ma solo se fatti nei tempi, negli spazi e nei modi adeguati. Respingiamo con profondo sdegno ogni altra formula raffazzonata e autoconsolatoria, che per giunta rigira la frittata. Ci stiamo sempre più convincendo che se Intesa Sanpaolo mai sarà "il posto migliore dove essere clienti, dipendenti e azionisti", l'onore di tale megalomane ambizione rimane onere dei soli lavoratori! ■

**Difendi i tuoi diritti  
iscriviti alla FISAC/CGIL  
più forza al sindacato,  
più tutele ai lavoratori.**



**La corretta informazione,  
le notizie sul mondo del lavoro,  
quello che le televisioni non dicono  
lo trovi solo sui siti della CGIL:**

**[www.cgil.it](http://www.cgil.it)**  
(il sito confederale)

**[www.fisac-cgil.it](http://www.fisac-cgil.it)**  
(il sito nazionale dei bancari)

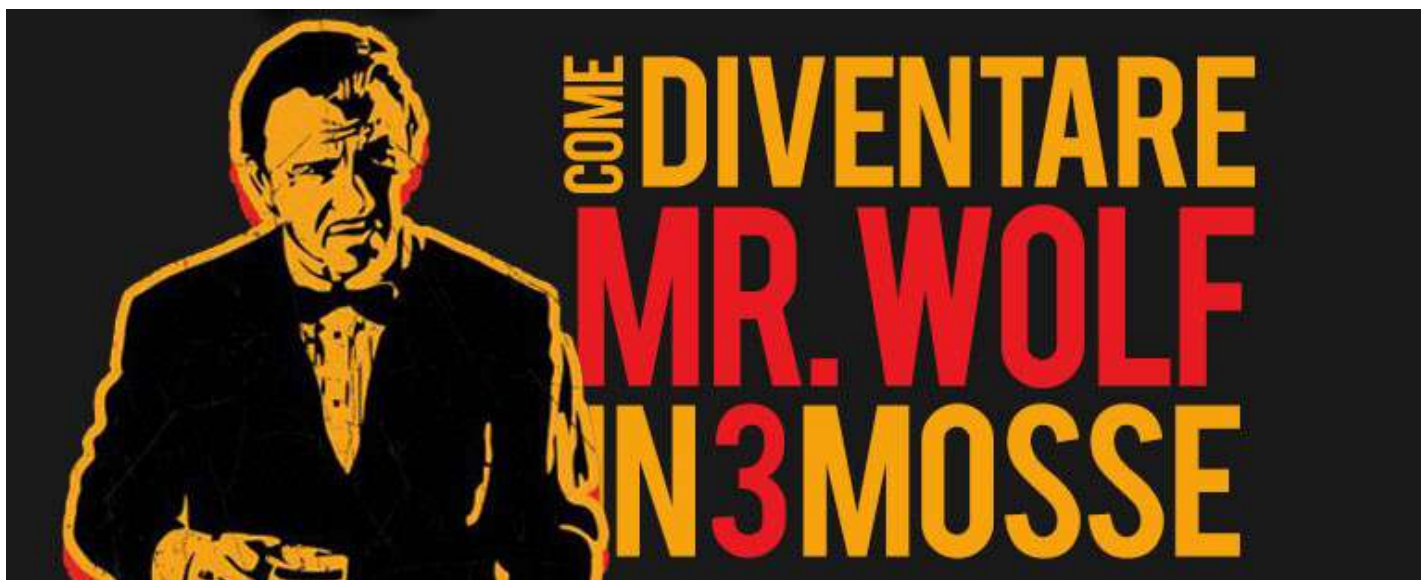
## Si fa presto a dire 4YOU Storia triste di un "incident"... anzi tre

Giovanni Cecini

**C'**era una volta... – un re, diranno i nostri lettori – no, no... c'era volta un "incident". Ebbene sì adesso i ticket dell'Help desk si chiamano proprio così! Sta di fatto che una filiale il giorno 23 luglio riscontrò un problema nell'anagrafe di un cliente e aprì un "incident". Da quel momento quest'ultimo passò per varie mani e tutte le risposte proposte furono abbastanza scontate; proprio per questo motivo già escluse dalla filiale. A ulteriori chiarificazioni la filiale provvide quindi a caricare anche alcune videate delle varie procedure. A quel punto non se ne usciva, sembrava di essere in uno stallo alla messicana. Alla fine, l'incident venne chiuso il giorno 7 agosto, con una nota già in precedenza prospettata e quindi già giudicata inidonea dalla stessa filiale. Il collega, che aveva aperto l'incident però, era in ferie; al suo rientro il 12 agosto l'incident non era più contestabile. Pertanto, egli si preoccupò di aprirne uno nuovo, evidenziando il precedente trascorso e chiedendo di dare più attenzione alla valutazione della problematica, passata per troppe mani senza una reale cognizione di causa. A quel punto il silenzio per oltre due settimane, nonostante ben 6 solleciti: forse la problematica era troppo complessa o semplicemente tutti erano in ferie. Sta di fatto che un'anima pia riprese in mano l'incident

solo il 27 agosto. Contattò la filiale, chiedendo quale fosse il problema. Non nascondendo un certo stupore, il collega gli rispose che dal 23 luglio (ossia trentacinque giorni prima!) la problematica era sempre la stessa, prospettandole e poi inviandole per e-mail tutte le precedenti videate dei due incident e degli allegati fino ad allora inseriti in procedura. A quel punto la collega prospettò di aprire un terzo incident, per meglio chiarire la problematica. Il collega a quel punto sembrò trovarsi in una situazione kafkiana: per quale motivo quell'incident non andava bene? Per pronta risposta l'incident venne quindi girato a un "esperto". Quest'ultimo – in un misto tra irritazione e sconforto professionale – provvide subito a chiamare la filiale e, compreso il problema, chiese di aprire un nuovo incident diretto alla sua persona e che avrebbe risolto tutto in cinque minuti. La risposta era quindi fattibile! Pensare di aver dovuto attendere trentacinque giorni era quindi pura follia! Così fatto e così risolto. Per la cronaca il "secondo incident", rimasto nel frattempo sospeso, venne chiuso dall'Help Desk solo il 30 agosto.

Morale della favola: un problema risolvibile in cinque minuti ha girato per trentacinque giorni, impegnando chissà quante persone e quanto tempo! Si fa presto a chiamare la procedura 4YOU... sperando di non rimanere vittima anche noi tutti di un "incident". ■



**Difendi i tuoi diritti  
iscriviti alla FISAC/CGIL  
più forza al sindacato,  
più tutele ai lavoratori.**



**La corretta informazione,  
le notizie sul mondo del lavoro,  
quello che le televisioni non dicono  
lo trovi solo sui siti della CGIL:**

**[www.cgil.it](http://www.cgil.it)**  
(il sito confederale)

**[www.fisac-cgil.it](http://www.fisac-cgil.it)**  
(il sito nazionale dei bancari)





# ASSOCIAZIONE LAVORATORI INTESA SANPAOLO



## Novità ALI!!!

<https://www.alintesasampaolo.com/r/default.asp>

Siamo ormai al congedo dall'estate e tutti pensano al ritorno a scuola dei figli o alla ripresa delle normali attività lavorative.

Visita periodicamente il nostro sito, troverai tante iniziative per lo sport, il tempo libero, i bambini e i ragazzi.

L'autunno e l'inverno offrono tante occasioni per socializzare, viaggiare e divertirsi.

Per qualsiasi dubbio o informazione, per suggerimenti e proposte, oltre ai canali tradizionali di ALI, potete rivolgervi al consigliere CGIL in Ali Centro:

*marcella.rossi@intesasampaolo.com*



**La corretta informazione,  
le notizie sul mondo del lavoro,  
quello che le televisioni non dicono  
lo trovi solo sui siti della CGIL:**

**[www.cgil.it](http://www.cgil.it)**

(il sito confederale)

**[www.fisac-cgil.it](http://www.fisac-cgil.it)**

(il sito nazionale dei bancari)

**[www.fisac.it/fisac/siti.asp?Lazio](http://www.fisac.it/fisac/siti.asp?Lazio)**

(il sito regionale del Lazio)

### - Punto a Capo -

**Redazione:**

fabrizio.alberti@intesasampaolo.com  
beatrice.barigelli@intesasampaolo.com  
maurizio.catacchini@intesasampaolo.com  
giovanni.cecini@intesasampaolo.com  
angelo.convertino@intesasampaolo.com  
roberto.gabellotti@intesasampaolo.com  
corinna.mangogna@intesasampaolo.com  
marco.massini@intesasampaolo.com  
nello.marigliani@intesasampaolo.com  
a.palma@lazio.cgil.it  
marcella.rossi@intesasampaolo.com  
luigi.strippoli@intesasampaolo.com  
mariapia.zeppleri@intesasampaolo.com

