



**AREA TORINO E PROVINCIA**  
**Intesa Sanpaolo**

## **Nuove procedure, vecchi problemi.**

Il 18 maggio [avevamo inviato una news](#) in cui vi davamo conto dei test in corso in alcune filiali torinesi in relazione al rilascio di nuove procedure operative informatiche.

A distanza di 4 mesi la fase di test è conclusa ed è prossimo il rilascio definitivo.

E' veramente incredibile dover rilevare ancora una volta le solite pessime abitudini aziendali messe in atto in queste situazioni.

E non ci riferiamo tanto agli ovvi problemi di funzionamento che si riscontrano ogni volta che viene rilasciata una nuova procedura. **Problemi ovvi ma comunque inquietanti**, come nei casi in cui si è riscontrata (e non solo durante le prime fasi di test) la duplicazione di operazioni. Abbiamo fatto le dovute segnalazioni e confidiamo in una soluzione rapida e definitiva.

Ci riferiamo piuttosto a come l'azienda si sia ben guardata dall'informarci dei vari passaggi che stava mettendo in atto, lavorando come se stesse custodendo un segreto di stato. E pazienza se (ancora una volta) non ha informato il Sindacato. Come dicevamo a maggio, la nostra presenza capillare e il nostro radicamento ci permettono di avere una precisa conoscenza di quanto accade indipendentemente dalle comunicazioni aziendali. **La cosa veramente grave è che le comunicazioni in merito a ciò che sta accadendo, a come sta accadendo e con quali tempi non vengano fatte nemmeno ai colleghi interessati.** Sembra ad esempio che il rilascio a tappeto delle nuove procedure parta dal 28 settembre, coinvolgendo alcune centinaia di filiali sul territorio nazionale (e quindi, necessariamente, alcune decine nella nostra Direzione Regionale), ma al momento non ci sono comunicazioni ufficiali in merito.

**E la cosa ancora più grave, è la mancanza di un supporto efficiente e dedicato alla fase di cambiamento procedurale.** Ancora una volta, durante tutta la fase di test, i colleghi non hanno avuto a disposizione un help desk dedicato, ma si sono visti rimbalzare da livello a livello senza avere punti di riferimento specifici e facilmente raggiungibili. Se questa gestione della formazione e delle consulenze interne dovesse protrarsi anche durante la fase del rilascio generalizzato, le difficoltà che già si verificano quotidianamente nel garantire il servizio alla clientela non potranno che aumentare esponenzialmente.

**Chiediamo all'azienda un deciso intervento per correggere questa situazione.**

E chiediamo ai colleghi di segnalarci ogni problematica connessa a questa vicenda, in modo da poter intervenire tempestivamente e con efficacia.

*Torino, 15 settembre 2016*

**FISAC/CGIL**  
**Area Torino e Provincia Intesa Sanpaolo**