



## LETTERA APERTA A INTESA SANPAOLO

Parma, 20 Maggio 2019

Spett.le ISP Spa

Relazioni Industriali di Gruppo

alla c.a. Vozza Enzo

Ufficio del Personale ISP Area Emilia Ovest

alla c.a. Filippa Fabrizio

Oggetto: Accorpamento Filiale Isp Parma Piazza Garibaldi nella filiale Piazzale Cesare Battisti e trasformazione della stessa in filiale new concept.

E' nota da tempo la decisione aziendale di cui all'oggetto, con relative attività di cantiere ed annessi spostamenti e traslochi; un processo iniziato un paio di mesi fa che, fin da subito, nonostante le Organizzazioni Sindacali avessero chiesto di organizzare le diverse fasi dei lavori in modo tale da evitare o di ridurre al minimo i disagi per colleghi e clientela, ancora una volta è stato caratterizzato da una gestione superficiale, caotica e disorganizzata.

Nonostante il grande impegno profuso dalle colleghe e dai colleghi facenti parte delle due filiali coinvolte nella ristrutturazione, le ricadute sono state molto pesanti in termini di difficoltà nella gestione operativa quotidiana ed oggettiva impossibilità a fornire un servizio efficiente alle clientela; ciò a causa dello scarso supporto fornito dalle strutture aziendali che avrebbero dovuto governare con ordine e attenzione le varie attività previste e di un'assistenza del tutto carente, ma ormai appare evidente, non essendo la prima volta che ciò accade, che questa azienda non riesce a trarre utili insegnamenti dai propri errori o, forse, più semplicemente non si cura adeguatamente di evitare questo tipo di situazioni perseverando nelle proprie disattenzioni e abbandonando i colleghi al loro destino e al loro infaticabile senso di responsabilità con il quale si tenta di sopperire alle mancanze aziendali.

Di sicuro, fronteggiare questa situazione non è stato semplice né tantomeno piacevole per chi sfortunatamente ha dovuto farsene carico, colleghi che, pur del tutto incolpevoli di quanto stesse

accadendo, hanno dovuto anche subire le lamentele di una clientela quanto mai adirata e scontenta; questo è accaduto in maniera ancor più rilevante per chi si è trovato a gestire le attività di cassa vista la scelta inopinata da parte aziendale di adibire a tale attività un numero di operatori del tutto insufficiente per affrontare l'afflusso di clientela (addirittura lasciando più volte un solo operatore alla mercé delle decine di clienti in attesa)... conseguenza, tutto ciò, della sconcertante e assurda ostinazione nel tentare di dare input di priorità alla gestione delle attività commerciali, in una situazione di totale emergenza organizzativa che avrebbe richiesto ben altre scelte, più utili e necessarie.

Anche l'idea di ridimensionare numericamente, fin dalle prime fasi di ristrutturazione, gli organici originari delle due filiali, senza tener conto delle reali esigenze in termini di carichi di lavoro si è rivelata (e non poteva che essere così) del tutto fuori tempo (e fuori luogo) e ha determinato un sovraccarico di lavoro e di stress sui colleghi rimasti.

Nel decretare quanto male sia andata questa ennesima ristrutturazione aziendale e nel rappresentare una forte insoddisfazione per quanto di negativo accaduto, ora la nostra preoccupazione si concentra sulle fasi successive, sul cosiddetto "post moving", sul caos e sulla confusione che rischia di generarsi e moltiplicarsi se l'azienda continuerà a gestire le cose in questo modo (... la quantità di scatoloni pieni di pratiche, accatastati e in attesa di trovare collocazione nei nuovi locali già di per sé incute notevole timore in tal senso...).

Temiamo che tutto sia lasciato al caso (e vigileremo attentamente sui comportamenti aziendali per far sì che ciò non accada), in aggiunta ai problemi derivanti dall'avvio della filiale new concept che prevede, per sua natura, un'organizzazione del lavoro totalmente differente alla quale doversi abituare... ciò che è successo pochi mesi fa a pochi chilometri di distanza dovrebbe essere di utile insegnamento, visto che la filiale di piazzale Battisti non è la prima realtà di questo tipo, e l'esperienza acquisita dovrebbe consentire all'azienda di non replicare gli errori già commessi nel passato recente.

Da parte nostra, chiediamo, pertanto, con forza a codesta azienda di intervenire, stavolta, in modo adeguato e tempestivo fornendo i necessari supporti ai colleghi ed un'assistenza organizzativa all'altezza della situazione, per prevenire i problemi ed evitare, o quantomeno limitare il più possibile, i disagi le difficoltà operative e anche i disservizi nei confronti della clientela, astenendosi inoltre dal perseverare in inopportune "sollecitazioni commerciali" a cui è evidentemente impossibile rispondere.

RSA FABI – FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA

Intesa Sanpaolo Parma