



UILCA Cariparma Roma e Lazio

Roma, 9 Maggio 2011

AI COLLEGHI COINVOLTI NELLA CESSIONE SPORTELLI A BANCA CARIPARMA

Migrazione in Banca Cariparma

A pochi giorni dal CWE riepiloghiamo alcune delle informazioni che riteniamo essere di interesse per i colleghi coinvolti.

Materiale del CONVERSION WEEK-END

Nei giorni 12 e 13 Maggio le filiali coinvolte nel CWE riceveranno:

- kit iniziale di modulistica;
- timbri e badge;
- periferiche (lettorini assegni, stampanti, ecc.);
- utenze per accesso al sistema informatico;
- piano di affiancamento.

Nella giornata di sabato è richiesta la presenza del solo capo filiale (o sostituto); per la domenica vengono richieste ulteriori 1/2 risorse necessarie per garantire l'esecuzione dei test procedurali, per la preparazione delle postazioni di lavoro, ecc. In entrambe le giornate, per supportare le diverse attività, sarà presente almeno un affiancatore.

Per i colleghi appartenenti alle Aree Professionali sarà corrisposto: per la giornata del sabato il lavoro straordinario previsto per i festivi (maggiorazione del 30% in luogo dell'ordinario 25%); per la domenica la maggiorazione standard del 25% (come per il normale orario straordinario) più il riposo compensativo. I Quadri Direttivi avranno diritto in entrambe le giornate al solo riposo compensativo.

La **casella di posta elettronica** con dominio Intesa Sanpaolo sarà disattivata e non sarà più possibile accedere ad eventuali documenti ed allegati in essa presenti: si consiglia di salvarli (al pari degli altri file residenti sul pc di filiale) in un archivio rimovibile (chiavetta USB).

All'interno della **Intranet Cariparma** sono state create delle sezioni contenenti la documentazione relativa al Progetto Gemini e le mappature dei diversi processi di filiale (**check list**) dove vengono descritte passo-passo le diverse attività.

COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

Nelle intenzioni delle due banche coinvolte, nella settimana appena trascorsa la clientela avrebbe dovuto ricevere (a partire dal giorno 5 Maggio) una comunicazione inviata da Intesa Sanpaolo che informava della cessione dei rapporti a Banca Cariparma. Solo qualche giorno dopo (a partire dal 12 Maggio) era previsto, a favore dei titolari di contratto Internet Banking, l'invio della comunicazione a firma congiunta delle due banche.



E' ormai chiaro (e chissà perché non ci stupiamo) che qualcosa non ha funzionato: la clientela ha ricevuto la scorsa settimana la comunicazione a firma congiunta (contenente tra l'altro riferimenti alla prima lettera mai ricevuta) mentre ancora nessuna traccia di quella che doveva essere la prima lettera.

Gli effetti sono stati immediatamente visibili: la clientela disorientata ha cominciato a telefonare oppure si è precipitata all'interno delle filiali. Questa situazione rischia di aggiungere ulteriore confusione e per l'ennesima volta i lavoratori avranno il compito nei prossimi giorni di sopperire, con il loro impegno e la loro professionalità, alle deficienze organizzative delle banche coinvolte.

In data 16 Maggio (almeno nelle intenzioni di Banca Cariparma) la clientela riceverà una terza lettera, quella di benvenuto in Cariparma a firma del CEO Giampiero Maioli.

OPERATIVITA' INTERNET BANKING di INTESA SANPAOLO

A partire dalle 17:30 del giorno 13.5.2011 tutti i documenti presenti nella sezione riservata del sito non saranno più accessibili. E' opportuno consigliare la clientela di salvare e archiviare tutti i documenti dei quali intenda mantenere copia.

OPERATIVITA' INTERNET BANKING di BANCA CARIPARMA (Nowbanking)

A partire dal 16 Maggio sarà possibile generare (oppure farsi consegnare dalla banca) le nuove credenziali per accedere al servizio Nowbanking. Le indicazioni sono contenute all'interno dell'unica lettera ricevuta dalla clientela.

Il servizio garantirà funzionalità equivalenti a quello attuale ad eccezione di quelle relative alle Carte Superflash, SIM Nòverca e Polizze Assicurative in essere con la società Eurizon.

Nell'eventualità siano presenti rapporti non oggetto di cessione, non sarà possibile operare su di essi neppure con la sola funzionalità rendicontativa. Per ripristinare l'operatività sarà necessario recarsi in una filiale Intesa Sanpaolo e sottoscrivere, a partire dal giorno 16 Maggio, un nuovo contratto di Servizi Internet.

F24 IN SCADENZA IL GIORNO 16 Maggio

La clientela dovrà essere invitata (analogo avviso è contenuto nella lettera a firme congiunte che la clientela titolare di contratto Internet sta ricevendo oppure ha appena ricevuto) ad effettuare il pagamento entro il giorno 13 Maggio.

A partire dal giorno 16 Maggio i pagamenti saranno gestiti con l'Internet Banking di Banca Cariparma "Nowbanking".

OPERATIVITA' DAL 16 MAGGIO

Prima dell'apertura al pubblico occorrerà caricare i valori presenti in filiale.

Saranno presenti affiancatori (vedi oltre la sezione dedicata al "Supporto in loco alle filiali") in numero variabile a seconda della complessità del punto operativo. Inoltre sarà presente un lavoratore assunto con Contratto Interinale incaricato della consegna delle nuove carte bancomat (per ulteriori informazioni vedi la sezione "Bancomat e Carte di Credito Intesa Sanpaolo").



ORARIO DI LAVORO DAL 16 MAGGIO

Fascia antimeridiana: 8:20 – 13:30 (sportello aperto al pubblico dalle 8:25 alle 13:25).

Fascia pomeridiana: 14:30 – 16:50 (sportello dalle 14:45 alle 16:00).

Giornate semifestive (14 Agosto, 24 Dicembre, 31 Dicembre): 8:20 – 13:20 (sportello dalle 8:25 alle 11:25).

BUSINESS UNIT

Le filiali cedute saranno coordinate per tutto il 2011 dalla Business Unit (formata da 3 divisioni) che farà direttamente capo alla Direzione Centrale Retail-Private. All'interno della Business Unit (24 risorse in totale – numero che appare inadeguato) saranno presenti: area crediti, addetto alle condizioni, addetto marketing, addetto mutui, nucleo rischi di credito e un addetto ai controlli operativi (NOA). Ulteriori funzioni verranno gestite dalle strutture territoriali ordinarie.

BANCOMAT e CARTE DI CREDITO INTESA SANPAOLO

I bancomat Intesa Sanpaolo in possesso della clientela continueranno a funzionare, sia pure ad operatività limitata (max € 300/giorno per ATM e max € 150/giorno per POS – plafond fruibili probabilmente anche in ASSENZA di fondi disponibili) almeno fino al **30 Settembre 2011**.

Forte dell'esperienza CRF, il Responsabile della Business Unit consiglia di riservare una postazione (affidata ai colleghi assunti con Contratto Interinale) adibita alla consegna delle nuove carte Bancomat Cariparma.

Per facilitare le operazioni, 14 delle 16 pagine che compongono il contratto Bancomat saranno disponibili già prestampate: compito del collega sarà quello di sottoporre alla firma del cliente la prima e l'ultima pagina del contratto, entrambe stampate della transazione informatica di "consegna carta". Esiste l'impegno dell'azienda al tempestivo rimborso delle eventuali commissioni bancomat addebitate alla clientela a causa di problemi procedurali.

Le Carte di Credito (comprese quindi quelle emesse da Setefi ad eccezione delle Superflash) saranno trasferite e funzionanti fino alla loro naturale scadenza, data nella quale saranno sostituite con Carte emesse da Servizi Interbari recanti logo Cariparma. La clientela potrà consultare i movimenti della Carte Si, come di consueto, attraverso il portale della Servizi Interbancari <http://www.cartasi.it> (è necessario registrarsi) mentre non sono ancora state chiarite le modalità di consultazione e gestione di quelle Setefi.

SPORTELLI AUTOMATICI (ATM)

Dovranno essere quadrati e svuotati il Giovedì pomeriggio precedente la migrazione e ricaricati il lunedì pomeriggio successivo, a sportello chiuso.

MUTUI

Anche i mutui saranno oggetto di migrazione ad eccezione di quelle denominati "Sonni Tranquilla" e quelli caratterizzati da un rapporto "loan to value" superiore all'80% (per questi ultimi Cariparma ha ritenuto non appropriata la polizza assicurativa abbinata).



La cessione inoltre non riguarderà i mutui cartolarizzati con le operazioni “*Adriano Finance 1*” e “*SEC3*” per l’impossibilità di operare un’operazione di “*scartolarizzazione*”.

Stante le informazioni fornite dall’Azienda, tutti i mutui non ceduti potranno essere regolarmente surrogati.

FORMAZIONE POST-MIGRAZIONE

Tutti i colleghi che non hanno potuto partecipare alla formazione in aula (oppure coloro che - causa situazioni di emergenze all’interno della filiale di appartenenza - sono stati formati per ruoli non corrispondenti alla mansione svolta) saranno destinatari di **Stage Formativi Personalizzati** in filiali strutturate di medie/grandi dimensioni.

SUPPORTO IN LOCO ALLE FILIALI

Tre modalità: **affiancatori**, **gemellaggio con altre filiali** e **interscambio di risorse**.

Gli affiancatori (colleghi normalmente operativi in filiali Cariparma) saranno destinati all’assistenza dei colleghi adibiti a **mansioni di sportello** (n. 1 affiancatore fino a n. 3 casse; 2 per le filiali più grandi), a **ruoli commerciali** (n. 1 affiancatore per segmento ogni 2 gestori) e al **responsabile delle filiali**. Quest’ultimo sarà assistito (soltanto per due giorni e preferibilmente in quelli immediatamente successivi alla migrazione) dal responsabile dell’unità operativa gemellata. Gli altri colleghi saranno invece affiancati per almeno 2 settimane (3 per casi particolari).

L’esperienza CRF ha evidenziato la necessità di privilegiare nei giorni post-migrazione gli aspetti operativi a scapito di quelli commerciali: per questo motivi alcuni degli affiancatori dei colleghi commerciali cominceranno a presentarsi all’interno delle filiali solo dopo qualche giorno, garantendo comunque la loro presenza per un periodo di tempo medio-lungo.

Nelle filiali nelle quali sono presenti almeno due colleghi adibiti a mansioni di sportello è previsto un scambio di risorse della durata di 4/8 settimane con colleghi di filiali Cariparma.

SUPPORTO CENTRALIZZATO

Due modalità: **help desk (telefonico e tramite piattaforma web)** e **control room** che è un nucleo adibito alla risoluzione di problematiche funzionali e procedurali. Uno o più affiancatori presenti in filiali avranno la possibilità, attraverso la casella email di filiale, di interfacciarsi con i colleghi della control room.

I giorni a venire saranno fondamentale per la riuscita della migrazione informatica: i lavoratori coinvolti nell’operazione saranno chiamati a dare il meglio di loro stessi. Esperienze simili, anche recenti, dimostrano che in operazioni di questa portata risulta impossibile prevedere gli inconvenienti. Nello specifico la Banca cessionaria, benché animata da ottimi propositi, ha messo in campo un numero di risorse (che peraltro hanno svolto un lavoro encomiabile, qualitativamente e quantitativamente impressionante) che riteniamo insufficiente. Ci auguriamo che la recente esperienza CRF abbia permesso di acquisire esperienze almeno adeguate per limitare i danni. Quello che agli occhi del *management* è visto solo come una voce di costo, quello



stesso personale che negli ultimi anni ha permesso ad una banca senza rotta e senza timoniere di conseguire risultati straordinari, sarà probabilmente l'elemento che farà la differenza.

Gli ultimi 11 mesi di limbo sono stati sfiancanti ma hanno permesso di accrescere in tutte le filiali lo **spirito di squadra**. Questo spirito assume un ruolo fondamentale, non tanto riguardo agli impegni quotidiani, quanto piuttosto rispetto ai grandi compiti: l'entusiasmo di sentirsi parte di qualcosa che va al di là della routine di tutti i giorni e che si configura come un'impresa straordinaria sarà determinante nel momento in cui saremo chiamati a fronteggiare situazioni impreviste che nessun altro (affiancatori, filiali gemellate e help desk) sarà in grado di risolvere.

In questo scenario, le Organizzazioni Sindacali non possono permettersi di svolgere un ruolo passivo. Riteniamo che *“un mese di fioretto”* sia del tutto insufficiente: il sindacalista deve essere d'esempio SEMPRE, ogni giorno dell'anno. Ritengo che i quadri sindacali Uilca di Roma ceduti lo abbiano dimostrato (e lo continueranno a dimostrare anche in futuro) attraverso il lavoro, qualitativamente e quantitativamente senza precedenti, svolto a partire da quel 22 Giugno dello scorso anno.

Da questo punto di vista siamo fieri della stima e del rispetto che siamo stati in grado di guadagnarci tra i colleghi delle unità operative di appartenenza (questo apprezzamento è sicuramente la situazione più difficile e ritengo anzi che il *sentiment* dei colleghi della stessa filiale rappresenti la vera cartina tornasole della correttezza e genuinità di un sindacalista).

Siamo fieri di aver conquistato in questi mesi la fiducia di tanti altri colleghi, tutto questo senza intimidirli descrivendo improbabili scenari apocalittici (metodi che lasciamo ad altri) ma grazie ad una presenza ed influenza puntuale e costante in tutti i momenti decisivi che hanno caratterizzato la cessione a Banca Cariparma e ad un'informazione seria ed equilibrata.

Siamo anche fieri di essere divenuti il punto di riferimento di tantissimi colleghi iscritti ad altre OO.SS.: continueremo ad aiutare con la consueta energia e professionalità che ci caratterizza tutti i lavoratori, iscritti e non, benché sia doveroso ricordare che, nell'interesse stesso dei lavoratori, è opportuno fornire risorse a favore di coloro che meglio riescono a tutelarli e rappresentarli.

Come sempre, anche in questa circostanza la Uilca saprà essere d'esempio e riferimento per tutti: salvaguardando il fine ultimo che è **l'interesse generale dei lavoratori coinvolti**, siamo pronti a confinare ad *“orari serali”* quelle attività (quali ad esempio la preparazione di comunicati, invio di email, ecc.) che non richiedono di essere svolte in orari *“lavorativi”* (questa comunque già da un anno è la regola e non l'eccezione); a limitare – sempre escludendo situazioni particolari che richiedano diverse determinazioni e sempre tenendo a mente il fine ultimo di cui sopra - ad un solo quadro sindacale (che non deve essere necessariamente sempre lo stesso) l'attività di visita alle filiali coinvolte; a predisporre un modello organizzativo che permetta di rappresentare con tempestività all'Azienda eventuali criticità importanti nell'operatività delle filiali durante le fasi della migrazione ed in quelle successive.



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI
Aderente a Union Network International – UNI

UILCA Cariparma
Roma e Lazio

Da questo punto di vista riteniamo che pochi possano darci lezioni: ambiamo a diventare il punto di riferimento per **trasparenza, correttezza, professionalità ed integrità**; un modello cui le altre organizzazioni, per evitare di ridimensionarsi, dovranno adeguarsi (con beneficio collettivo di tutti i lavoratori).

I lavoratori tutti potranno contare sul nostro impegno sempre, in ogni giorno dell'anno.

Claudio Piccirilli
Uilca Cariparma
Roma e Lazio