



Ieri, lunedì 27 agosto si è tenuto a Cesena l'incontro semestrale richiesto dalle OOSS per fare una prima valutazione dell'andamento post migrazione.

Allo stato attuale delle cose la situazione nella rete ex CRCesena come pure negli uffici della neonata Direzione Regionale Romagna resta molto pesante: i colleghi sono ancora assolutamente disorientati dal fatto di non avere ricevuto una formazione sufficientemente adeguata rispetto al processo di totale cambiamento messo in atto. Il fatto che non si sia attuata una migrazione con il "semplice" cambio delle procedure ma che si sia intervenuti nello stesso momento cambiando modello organizzativo, la gran parte dei profili professionali, tutta la parte normativa ed anche le procedure informatiche, ha portato i colleghi a sentirsi spaesati sino al punto, per alcuni di essi, a convincerli di essere inadeguati ad una "rivoluzione" di tale portata.

Tant'è che dai nostri colleghi traspare sempre di più la sensazione che si sentano solo dei numeri, il cui unico obiettivo è di portare dei risultati commerciali pur dovendosi muovere alla cieca tra le procedure che dovrebbero presiedere al rapporto con la clientela, sommersi dalla gestione ordinaria che nella quotidianità impone di porre rimedio alle carenze ed alle problematiche sorte in seguito alla migrazione.

Abbiamo rappresentato alla Direzione Territoriale una situazione connotata da carenze organizzative e formative, declinando diversi aspetti che qui di seguito vi illustriamo:

PROBLEMATICHE OPERATIVE

I problemi di natura operativa interessano tutto il personale di rete (filiali e gestori tutti) nonché il rapporto con la clientela. Nonostante si cerchi di riprendere l'attività commerciale tutto è rallentato e limitato dalla non sufficiente conoscenza degli strumenti necessari a perfezionare le operazioni, anche nel rispetto della, per noi completamente nuova, normativa aziendale. Questa situazione interessa tutti i ruoli, gestori, filiali e direzione.

Inoltre, maggiore è la complessità del ruolo, maggiori sono le problematiche.

Questo infatti ci è stato segnalato con particolare riferimento ai segmenti AFFARI e IMPRESE che presentano problemi che poi ricadono su tutta la struttura.

A questo proposito, in questa prima fase post-migrazione, dove tutte le filiali hanno sofferto e stanno soffrendo i ritardi operativi, ravvisiamo problemi enormi per le filiali che avevano un indirizzo "aziende" (zone artigianali, industriali): in molti casi queste non sono state affiancate da un gestore affari pur avendo una clientela predominante in tal senso. Il disagio si è ulteriormente acuito per il fatto che molti colleghi di filiale che si occupavano normalmente del rapporto con le aziende sono stati spostati sia di ruolo che fisicamente.

Di conseguenza questo primo mese è stato generalmente dedicato a rispondere alle aziende che non avevano altri riferimenti se non la filiale, girando spesso "a vuoto". Per "girare a vuoto" intendiamo il circolo vizioso che vede l'azienda contattare la filiale, la filiale dirottare il cliente verso il numero verde, il numero verde consigliare all'azienda di ricontattare la filiale!

Emblematico quanto successo con il NOWBANKING corporate: le aziende non riuscivano a “vedere” le riba in scadenza; anzi, per meglio specificare, alcune non ne vedevano nessuna, alcune le vedono solo in parte, alcune particolarmente fortunate riescono a vederle tutte. Alla fine ci risulta che sia stato fornito il consiglio al cliente di recarsi in filiale per farsi fornire la lista completa delle riba....

La mancata formazione operativa ha causato pesanti ricadute nel rapporto con i clienti, basti pensare che abbiamo imparato sulle spalle dei clienti stessi che le fatture a 14 gg dalla scadenza venivano scaricate dalle presentazioni (in precedenza 20 gg), abbiamo imparato che la disponibilità del castelletto fatture viene calcolata diversamente rispetto a prima. Abbiamo imparato che per tutti gli affidamenti anticipi con notifica della cessione la migrazione non aveva girato correttamente le linee di fido e che, di conseguenza, le lettere di notifica non vengono prodotte in automatico ma si devono stampare separatamente... e non avendo ricevuto informazioni su come fare questa operazione tutto il processo impiega tempi enormi quando non resta persino in sospeso ed ancora oggi non sappiamo se e quando la procedura verrà allineata rispetto alle delibere.

Da tutti è stata riconosciuta la professionalità e l’impegno degli affiancatori; purtroppo il loro numero si è rivelato insufficiente, nonostante che in parte sia stata prorogata la loro permanenza rispetto a quanto inizialmente previsto. Persino i gestori imprese si sono trovati ad essere coadiuvati unicamente da un “assistente gestore”, il quale per due settimane ha dovuto seguire contemporaneamente 10 persone, assistenti e gestori.

Per la Procedura Estero, la cui lavorazione fino a luglio veniva seguita e gestita a livello di Ufficio estero di Direzione Generale, la lavorazione dovrebbe ora avvenire direttamente da parte di filiali e gestori che non hanno ricevuto nessuna formazione in proposito. Tenuto conto dell’alta specificità tecnica della materia si rischia di creare ulteriori gravi disservizi ad una clientela qualificata e questo potrebbe peraltro essere foriero di gravi rischi operativi per l’azienda.

Per le presentazioni SBF ci risulta che le quelle inserite a giugno con scadenza 31 agosto, per le filiali che in sede di migrazione hanno cessato il CAB, stiano già ritornando insolute per problemi di procedura: quale spiegazione dare ai clienti e come rimediare non è stato ben chiarito.

Per l’autorizzazione dei bonifici in partenza non è stata ben chiarita la procedura: a volte sembra vi siano bonifici in partenza anche di importi rilevanti che escono autorizzati dal BOC senza che il gestore ne sia a conoscenza.

Anche la portafogliazione della clientela sembra essere ancora in parte “in mezzo ad un guado”, in particolare per il settore Imprese.

Vi è poi un elenco di tante cose che non stanno girando correttamente e che sono fonte di imbarazzo nel rapporto con la clientela. Mettiamo di seguito, anche se non in modo esaustivo, quelle segnalateci:

- BOLLETTE NON ADDEBITATE .. fatta segnalazione nessuna risposta ricevuta ...assenza di risposte ai clienti;
- BONIFICI STIPENDI: molti bonifici stipendi che erano in essere già correttamente caricati non sono stati effettuati; sembra non abbia funzionato correttamente il “bretellaggio” fra vecchio e nuovo codice IBAN; resta non chiara

l'operatività nelle prossime scadenze;

- EX SOCI: carte di credito promesse ad ex soci gratuite per le quali viene comunque emesso addebito ... si deve quindi fare una richiesta di rimborso tramite RIOP che non sappiamo inviare; Now Banking per ex soci promesso gratuito ... viene creato a pagamento ... dobbiamo fare anche qui una richiesta di rimborso tramite una DOLL ma non sappiamo come, e lo stesso per il conto corrente;
- RINEGOZIAZIONI MUTUO già approvate: non si sa bene chi deve intervenire in procedura per modificare i piani di ammortamento e di conseguenza chi deve predisporre la lettera da far firmare ai clienti;
- PROCEDURA TOOL MUTUI: ne è stata annunciata la partenza, si tratta di un processo semplificato per deliberare i mutui casa. Abbiamo sollecitato la formazione ai colleghi prima del suo avvio;
- La PEF questa sconosciuta... e solo brevemente accennata. Per qualsiasi cosa in CA Cariparma si deve fare PEF! Bene le due giornate di corso post migrazione per i gestori affari ma occorre procedere in breve a formare anche tutti gli altri colleghi (Titolari, Gestori, addetti)
- GIANOS: tutte le posizioni in gianos sono state migrate nel rispetto dei profili precedenti, le posizioni più "sensibili" sono però state raggruppate in unica scadenza al 10 settembre. Abbiamo chiesto un monitoraggio per valutare l'impegno richiesto alle filiali;
- ANATOCISMO: sembra non sia migrato nulla. Per cui ogni posizione richiamata risulta sprovvista dell'autorizzazione per l'addebito degli interessi, anche su questo restiamo in attesa di verifiche e conseguenti istruzioni.

Riteniamo che questo elenco sia puramente esemplificativo ed assolutamente non esaustivo.

Avremmo potuto proseguire ma siamo certi che, come ci è stato assicurato, qualcun altro, ben più qualificato di noi in azienda, stia lavorando per individuare e porre rimedio a tutto quello che non sta funzionando correttamente, che rallenta o perfino blocca l'operatività quotidiana, compromettendo peraltro il rapporto con la nostra clientela.

Abbiamo richiesto di essere semplicemente messi al corrente di quando si ritiene che questi problemi potranno essere superati per ricondurre la nostra operatività ad una situazione di normalità. Questo per consentire, in particolare alla Rete delle Filiali, di riprendere ad occuparsi dello sviluppo commerciale dei rapporti con la clientela a cui preferiremmo tutti dedicarci.

Dopo la parte "operativa" siamo passati ad un altro aspetto molto importante e delicato:

I CONTROLLI

In Crédit Agricole ci sono i colleghi addetti ai NOA che periodicamente (indicativamente ogni due mesi) visitano le filiali per verificare la corretta applicazione delle normative, "affiancando" i RdF e correggendo eventuali errori/disallineamenti.

Per i nostri ex CRC che affiancheranno il NOA sembra sia previsto un particolare piano formativo, con un affiancamento anche di due mesi finalizzato ad apprendere correttamente i vari aspetti delle attività di controllo e per consentire loro di esplicitare al meglio il loro ruolo.

Notiamo, con favore, che il processo di formazione per gli addetti al NOA è condivisibilmente molto approfondito, ma ci chiediamo chi pensi ai controllati!

Non crediamo sia possibile credere che, con tutto il marasma che abbiamo descritto sopra, ai controllati sia semplicemente detto di verificare dai manuali quali siano le loro responsabilità. Vista la forte attenzione che CA Cariparma dedica alla normativa dei controlli, abbiamo proposto alla Direzione Regionale di chiamare in aula titolari e gestori al fine di dar loro una maggiore formazione mirata ed efficace sulle attività di controllo.

SEDE CESENA

Una nota particolare è stata dedicata alle problematiche che si riscontrano nell'operatività della Sede di Cesena, che oltre a tutti gli altri problemi sopra descritti, amplificati dal numero e dalla complessità della clientela, aggiunge quello della gestione degli orari. Si tratta di orari ancorati al "vecchio" modello di servizio. L'apertura al sabato mattina serviva esclusivamente per una operatività di sportello mirata al front office e persino al più semplicistico servizio di cassa che non ci sembra essere l'obiettivo attuale.

La nuova "giungla degli orari" sta anch'essa evidenziando ulteriormente le difficoltà nel dare risposte alla clientela, non consentendo ai colleghi di "riprendere fiato" e smaltire l'arretrato che giornalmente resta depositato sulle scrivanie.

Tra l'altro, essendo decaduto il vecchio accordo sugli orari insieme al CIA CRCesena, abbiamo richiesto una verifica in merito alla corretta applicazione delle previsioni del CCNL nell'eventualità delle aperture differenziate rispetto all'orario standard.

ALTRE COSE VARIE MA IMPORTANTI:

AFFLUSSO CLIENTELA: anche in considerazione di tutto quanto sopra l'afflusso della clientela nelle filiali risulta ancora intenso e continuo; tutte le filiali sono in assoluta difficoltà e nel disagio generale per gli aspetti organizzativi sopra descritti. Tra l'altro abbiamo segnalato e chiesto di supportare maggiormente le filiali in zona mare che ancora risentono del forte afflusso turistico;

ADEGUAMENTO GESTORI – INDENNITÀ DI REGGENZA: ci risulta che questo mese non siano state inserite in busta paga le voci relative all'adeguamento economico dei gestori e le indennità di reggenza, ne abbiamo chiesto spiegazione provvedendo quanto prima al loro recupero;

RIMBORSI DISAGIO KILOMETRICO: Agli aventi diritto, in quanto oltre i 60 km, ci risulta che questo mese non sia stata erogata l'indennità dovuta e per questi abbiamo chiesto una pronta verifica e conguaglio di quanto dovuto.

Inoltre abbiamo chiesto un monitoraggio dei colleghi che, in base al CIA CRCesena prendevano rimborsi perché trasferiti oltre i 40 km e che, in base alle nuove previsioni aziendali, non percepivano più il rimborso in quanto al di sotto della fascia dei 60 km stabilita nell'accordo Fellini. Abbiamo ricordato che gran parte di questi colleghi era stato trasferito a causa del processo di chiusura delle filiali (41). Oggi, entrando in CA Cariparma, i territori che restavano "scoperti" trovano una presenza delle filiali del gruppo: per questo abbiamo chiesto di valutare nel futuro la possibilità di ricollocare questi colleghi in maggiore prossimità alla loro residenza.

STRAORDINARIO: l'azienda ci ha confermato che le prestazioni straordinarie di questo periodo verranno correttamente caricate e ricompensate. Tra l'altro, in applicazione degli accordi CRPRPC le prestazioni vanno a recupero e non retribuite. Purtroppo però ci risulta che stia girando voce di difficoltà in proposito. L'azienda ha smentito tali difficoltà. Raccomandiamo a tutti di caricare il dovuto, rispettando l'intervallo minimo di mezz'ora previsto dal CCNL nella pausa pranzo;

FERIE – FESTIVITÀ – BANCA ORE – SOLIDARIETÀ: contrariamente a quanto previsto i giustificativi non sono ancora stati caricati correttamente in procedura. Anche per questo abbiamo chiesto di intervenire quanto prima informando la struttura non appena sarà possibile verificare i dati corretti;

MOBILITA' GIORNALIERA E INFRA-GIORNALIERA: per i colleghi che si spostano fra le varie filiali e per visita clienti abbiamo richiesto di chiarire come occorra richiedere preventivamente l'autorizzazione per l'utilizzo del mezzo proprio, quali sono le regole per procedere al caricamento dei rimborsi per i km effettuati dentro e fuori comune, quale sia la procedura da seguire per la segnalazione di eventuali sinistri. Ci è stato detto che al più presto arriverà una comunicazione all'intera struttura;

FILIALI IN CHIUSURA: pur essendo in prossimità della chiusura prevista ancora i colleghi in esse operanti non sono ancora stati contattati per conoscere la loro nuova destinazione; siamo stati rassicurati del fatto che non sarebbero comunque previsti per loro particolari disagi;

PART TIME E RIENTRI – BUONI PASTO: poiché in sede di prima distribuzione dei buoni pasto i part time hanno ricevuto esclusivamente il buono ridotto, senza considerare i rientri già previsti e nemmeno quelli ulteriormente effettuati, abbiamo chiesto quando avverrà il recupero rispetto al buono intero e se per il futuro sarà a carico dei colleghi interessati richiedere l'importo intero quando per le giornate intere di presenza; anche su questo siamo in attesa di precisazioni;

ASSISTENTI ALLA CLIENTELA – CASSIERI TITOLARI: gli assistenti alla clientela incaricati della titolarità di cassa dovranno essere censiti ai fini della corretta erogazione dell'indennità come da previsione del CCNL; siamo in attesa di conoscere se e quando il censimento verrà comunicato agli interessati;

VICE TITOLARI DI FILIALE: nelle filiali ove è previsto il Vice Titolare (da cinque addetti in su) non ci risulta se sia ancora proceduto alle nomine, abbiamo chiesto ragguagli;

ELASTICITÀ DI ORARIO NELL'INTERVALLO PER DIREZIONE ROMAGNA: avevamo già presentato a Parma una richiesta di attenzione sulla Direzione Romagna che è nata in modo "bipolare" ovvero con uffici indistintamente siti a Cesena e Rimini. Nella logica di gruppo, anche per il rispetto della normativa INAIL, abbiamo evidenziato come sia opportuno agevolare l'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblici. Abbiamo quindi nuovamente sponsorizzato la possibilità di richiedere la riduzione dell'intervallo a 30 minuti anche per la mobilità infra-direzionale fra Rimini e Cesena; questo consentirebbe un utilizzo più agevole dei mezzi pubblici che hanno orari molto simili sia in direzione Cesena vs Rimini che viceversa.

DULCIS IN FONDO

In questa situazione l'azienda sta chiedendo alle filiali di fornire dati previsionali sulle vendite dei prodotti (forecast), questo peraltro in aperto contrasto con le norme contenute nel protocollo ABI a cui CA Cariparma ha aderito. Come per il meteo verrebbe da dire che data l'alta situazione di instabilità è un po' arduo fare previsioni !!

Al di là delle battute, ritorniamo a quanto scritto in premessa: la struttura commerciale ha dimostrato le proprie capacità con i risultati del primo semestre; è del tutto evidente che nell'attuale situazione avere la pretesa di correre allo stesso modo, senza le conoscenze, senza riferimenti, sembra quasi una provocazione.

Certo, il commerciale è importante e ne siamo tutti perfettamente coscienti. Ma, agendo così, si rischia di creare un pesante clima di demotivazione e stress, in una struttura che, giorno dopo giorno, impegna tutto il suo tempo e oltre (vedi orari di lavoro prolungati sino oltre le 19 senza sosta) per smaltire il lavoro ordinario, non riuscendo a programmare nessuna attività tantomeno quella commerciale.

L'azienda, non disconoscendo quello che le abbiamo rappresentato, da parte sua ha preso atto di tutte le nostre segnalazioni e si è detta a conoscenza della situazione alla quale dichiara di essere in grado di ovviare in tempi sufficientemente e coerentemente brevi.

Ci è stato inoltre comunicato che, con decorrenza la seconda metà del mese di settembre, verranno rese operative le prime due "Agenzie Per Te" nella ex rete CRCesena: si tratta dell'Agenzia 2 di Cesena e della Sede di Lugo. Per nessuna delle due si prevedono ripercussioni e/o coinvolgimento del personale attualmente addetto.

Restiamo in attesa di aggiornamenti, riproponendoci di monitorare con attenzione anche l'ormai prossima procedura di migrazione di Banca Carim in CA Cariparma. Ci aspettiamo al più presto di ricevere risposte in proposito, a partire dalla necessità di calendarizzare dei corsi di formazione sulle attività operative e aspetti normative (di nuovo torniamo sui controlli) che possano mettere in condizione i colleghi di tornare ad operare con padronanza degli strumenti in uso, pur in mezzo a tutte le difficoltà che il processo di migrazione ci ha lasciato.

La gravità e la complessità della situazione è facilmente rilevabile anche guardando il numero delle pagine (ben sei) scritte in questo "cahiers de doléances" (premesse che l'elenco delle problematiche esposte non è esaustivo).

A tutto quanto sopra infine è da aggiungere che la nostra azienda è arrivata al processo di migrazione dopo avere sostenuto un lungo periodo di difficoltà.

Quanto accaduto negli ultimi 36 mesi aveva già messo a dura prova l'intera struttura.

Le fatiche spese a trattenere la clientela assicurandola in merito alle prospettive aziendali prima dell'intervento del FITD, la ricerca di salvaguardare il rapporto con i tantissimi soci (oltre 13.000) fortemente compromesso da quanto accaduto, l'impegno profuso in un rilancio commerciale che ha dato appena il semestre scorso dei risultati persino inaspettati e ben al di là di ogni più rosea previsione, sono risultati importanti che hanno richiesto uno sforzo straordinario e continuo. **Sommare a questo quello che sta accadendo oggi post migrazione sta mettendo a dura prova tutti, persino con ricadute dal punto di vista psicofisico che non dobbiamo trascurare e che sono un evidente campanello di allarme.**

A fronte di una complessità di questa natura è lecito lasciar passare ancora qualche giorno per cercare delle soluzioni concrete e corrette.

Resta inteso che qualora non dovessero arrivare provvedimenti che consentano ai colleghi di lavorare serenamente e nel rispetto della Normativa, con profitto e nel rispetto degli orari di lavoro, sarà nostro dovere quali OO.SS. valutare tutte le opzioni possibili, anche a tutela di un corretto e proficuo rapporto con la clientela.

RR.SS.AA. Direzione Romagna, 28 agosto 2018