



UILCARIGE

Notizie · Idee · Proposte · Critiche · Riflessioni

Ti manderanno allo sbaraglio in questa farsa nel ruolo di comparsa.... (E. Bennato, Sono solo canzonette, Ma che sarà)



Alle Iscritte e agli Iscritti

UILCA BANCA CARIGE

Buon Natale

Stimatissimo Signor Direttore Generale,
Pur nelle turbolenze che caratterizzano questi giorni, Le scriviamo con l'animo sollevato perché pare proprio che la funesta profezia dei Maya non si avvererà. Probabilmente Lei non lo ricorderà ma dalle pagine del numero di febbraio di questo notiziario avevamo messo sul tavolo una serie di istanze che, a nostro parere, avrebbero reso l'attesa dell'ignoto meno pesante. Considerando che il Mondo sarebbe finito il 21 dicembre, avevamo proposto alcune modifiche al rapporto Dipendenti/Azienda, certi che in un clima aziendale disteso avremmo conseguito risultati migliori. Avevamo chiesto di mettere da parte il rampantismo commerciale che spinge a forzare sul cliente, innescando pericolosi boomerang; avevamo chiesto applicazioni informatiche intuitive e funzionanti che non fossero un problema nel problema; avevamo chiesto un'organizzazione operativa che prevedesse carichi di lavoro equilibrati che consentissero a tutti di fruire in tranquillità di ferie e permessi; avevamo chiesto un congruo e



sensibile reintegro degli organici; avevamo chiesto un monitoraggio incentivante preciso e puntuale ma soprattutto trasparente; avevamo chiesto di evitare il ricorso a comunicazioni scritte intrise di toni autoritaristici ed imbarazzanti mancanze di rispetto. Avevamo chiesto di non prevedere agenzie con un solo addetto. Più in generale, avevamo chiesto di ricostruire l'orgoglio di quel senso di appartenenza che, nel tempo, ci ha resi grandi quali siamo. Che cosa abbiamo ricevuto invece? Abbiamo ricevuto comunicazioni minatorie che minacciavano licenziamenti sulla scorta del riformato (?) articolo 18. Abbiamo ricevuto procedimenti disciplinari basati su presupposti di dubitabile consistenza. Abbiamo ricevuto discontinuità nella contrattualistica di lavoro per cui, per buona parte dell'anno, i quadri direttivi non hanno avuto la certezza che sarebbe stato loro riconosciuto l'emolumento per gli straordinari. Abbiamo ricevuto inviti pressanti a *sorridere* di più, come se la mimica del volto potesse sostituire le carenze aziendali.

Abbiamo ricevuto sollecitazioni ad aumentare le *performance*, dimostrando di non conoscere le realtà nelle quali alcune filiali operano.

Non abbiamo ricevuto maggiore informazione e maggiore partecipazione dei colleghi alle scelte aziendali (ad esempio Carige Italia).

Mancano ormai pochi giorni e sapremo se il pericolo dei Maya sarà stato scampato. Tuttavia, da più fonti, ci è giunto il segnale secondo cui quello alle porte sarà il vero *annus horribilis*.

Post scriptum

A partire dal 2011, l'erogazione dello stipendio di dicembre è stata spostata dal giorno 15 al giorno 20. A suo tempo avevamo sollevato obiezioni perché il giorno 15 arriva l'addebito della carta di credito. Non siamo stati ascoltati e per qualcuno ha significato sconfinare oltre l'accordato sul conto /18. Da quest'anno, oltre l'incombenza del 15 ci sarà il saldo IMU del 17. Dirlo dopo è facile, siamo d'accordo, ma si conferma l'idea che sarebbe stato meglio non modificare la prassi.

Pensare di affrontarlo con le stesse prassi del 2012 ci preoccupa. Pertanto riteniamo utile ripetere le nostre richieste sempre fermi nel convincimento che il conto economico non potrà che beneficiarne.

E' gradita l'occasione per formulare a Lei ed a tutti i componenti della Direzione Generale sentiti auguri di serene festività da parte della UILCA e di tutti i colleghi che essa rappresenta.

Un prezioso compagno di viaggio

Spesso si sente dire che **la nostra offerta commerciale non è adeguata** alle esigenze della clientela; che **la nostra informatica esaspera le difficoltà** e non le risolve; che **la nostra struttura non agevola il lavoro**. Forse è vero o forse no ma è vero che solo noi abbiamo uno strumento che, da solo, combatte e contrasta la concorrenza. (**Attenzione** però: deve essere maneggiato con cura e scrupolo perché la normativa aziendale non lo contempla e non lo disciplina quindi, un uso inadeguato, può portare guai).

Il mondo va avanti. La realtà frettolosa modifica le abitudini e le necessità. Oggetti di uso comune, indispensabili, perdono significato e malinconicamente spariscono dalla quotidianità e dalla memoria. Cosa resta della rotella per comporre i numeri di telefono? E della carta carbone, si hanno notizie? Ed i cercapersone, un tempo status symbol ed oggi rifiuti tecnologici pericolosi? Tutto passa, ci ha spiegato il filosofo. Ma in Carige... questa Carige che ogni giorno ci stupisce ed affascina con novità e progresso... in questa Carige c'è qualcosa che resta. Umile, fedele, capiente, instancabile. Resta e non chiede; non pretende, non rivendica. Resta e si sobbarca un compito immenso ed ingrato (nel senso che non gli viene riconosciuto e per il quale, quindi, non riceve gratificazione). Resta. Immoto, silenzioso, nei secoli fedele. E' come il metro per il sarto; la cazzuola per il muratore; il tablet per il manager del terzo millennio; il volante multifunzione per Alonso. Resta ed a sua ulteriore lode va detto che ha saputo ricicarsi ed adattarsi alle nuove necessità, con un processo di autopprendimento che fa impallidire l'algoritmo che sta alla base del funzionamento del CRM (il quale, a sua volta, non matura e non migliora e continua a sfornare cana inutili allo scopo). Stiamo parlando dello **SCADENZIARE**, un tempo dedicato a ricordare operazioni future (da cui il nome) ed oggi riconvertito a metro e misura del valore aggiunto, offerto alla soddisfazione del cliente. I moderni manuali di tecniche di vendita e di organizzazione del lavoro non ne parlano (forse ne ignorano l'esistenza ed il valore) ed allora lo facciamo noi. Il cliente ti chiama **disperato**. E' in montagna, c'è la neve sugli alberi e la polenta si sta amalgamando con il formaggio. E' disperato il

cliente perché gli è andata in blocco la banca on line. Ha bisogno della password di ripristino. Dovrebbe firmare il modulo, ma come può fare? Gli si fredda la polenta se viene in agenzia. Ed allora il modulo finisce nello Scadenziere a futura firma. Il cliente ti chiama **inferocito**. Gli hanno anticipato che riceverà una RID mostruosa che non intende pagare. Pretende la revoca della RID ma è sull'autostrada. La revoca andrebbe firmata ma il cliente sta volando a 180 km/h sulla terza corsia, con una mano tiene il volante, con l'altra il telefono e quindi non può firmare. Ed allora il modulo finisce nello Scadenziere a futura firma. Ti chiama **affranto** il cliente. Nella causa di divorzio lo stanno mettendo in mezzo e gli vogliono portare via pure le mutande. Ha bisogno urgentissimo della ristampa di una pluralità di documenti che nemmeno lui ricorda bene ma sa per certo che se non li produrrà lo rovineranno. Certo, sono 3 euro a foglio. Domani passerà a prenderli. Le ristampe finiscono nello Scadenziere in attesa che qualcuno se le porti via. Ti chiama **avido** il cliente. Deve fare subito un'operazione finanziaria. Il timing è improcrastinabile. Ci sarebbe la banca on line per queste necessità ma questa è un'operazione che la nostra banca on line non prevede e non permette. Dovrebbe passare a firmare un mezzo quintale di carta ma adesso non può perché gli inizia il briefing di direzione e chissà quando finisce. Però giura che in settimana passerà. Il mezzo quintale di carta finisce nello Scadenziere a futura firma. Ti chiama **esasperato** il cliente. Da quando ha comprato il box l'Agenzia delle Entrate gli ha messo addosso il tormento. E come li ha avuti i soldi per comprarlo? E quanto ha pagato di tasse negli ultimi 20 anni?

E proprio adesso il commercialista doveva andare in pensione (beato lui)? C'è bisogno della ristampa degli F24, le dichiarazioni di avvenuto pagamento, le ricevute: è urgente! Passerà presto ma non sa ancora quando perché non gli hanno ancora confermato l'appuntamento. E le ristampe, le dichiarazioni e le ricevute vanno in bella compagnia nello Scadenziere. Lo Scadenziere non è disperato né inferocito né affranto né avido e nemmeno esasperato ma silenzioso custodisce gli umori, i sogni e le speranze della clientela. Poi il mondo cambia: dopo la polenta, viene l'abbiocco e la password non è più così necessaria; un'associazione di consumatori ha promosso una class action contro il creditore esoso e l'addebito RID è stato bloccato dalla magistratura; l'amore ha trionfato ed il nucleo familiare si è ricomposto e vive in un mulino bianco; l'ingordigia finanziaria ha lasciato il posto alla vocazione religiosa ed un bel condono ha

sanato tutto il contenzioso dell'Agenzia delle Entrate. Ma nessuno avvisa lo Scadenziere che così si riconverte a luogo della memoria. Ed allora, sfogliandolo, si ritrovano contabili per la sottoscrizione di BOT al 13,25%; moduli di fondi obbligazionari EPTA; domiciliazioni per deleghe RID della SIP ed estratti conto in lire. Lo Scadenziere è un sereno signore panciuto di mezza età che accoglie tutti con un sorriso e non si sottrae alle proprie responsabilità. E racconta chi siamo e come siamo. E racconta (con il suo peso ed il suo volume) di come abbiamo raggiunto la soddisfazione di quel cliente che tiene il proprio patrimonio a Fideuram, assicura l'auto con Zuritel, usa la prepagata di Carrefour, ha il POS di Banca Sella, il leasing con la finanziaria del produttore del bene ed ha stipulato il mutuo con l'INPDAP ma sarà sempre grato alla Carige per non averlo abbandonato nel momento del bisogno.

SALDO POSITIVO

Al termine del Congresso delle Cose Note ed Ovie, che si è tenuto nella splendida cornice dell'IsolaCheNonC'è il 30 febbraio u.s., i delegati hanno controfirmato per delibera il documento programmatico 'L'importanza dei saldi positivi nella presentazione di consuntivi di aziende in fase di sviluppo e/o che vogliono fare bella figura'. Negli allegati tecnici è specificato che i saldi positivi si possono ottenere con l'aumento di valori che indicano crescita ovvero con la diminuzione dei valori che indicano decrescita.

Quale argomento di accademia è stato citato il "caso CARIGE".

Cosa succede quando una persona entra in un'agenzia di Banca CARIGE per valutare l'apertura di un conto? Semplice: la persona viene ricevuta con affabilità. Le viene chiesto di rappresentare i propri bisogni; si cerca la soluzione più adatta fra quelle presenti nell'offerta commerciale della banca e se si trova il punto di incontro si stipula il contratto. Dopo circa un'ora (al netto della presentazione commerciale) e qualche decina di firme, il cliente, soddisfatto, esce dall'agenzia con il suo chiletto di carta sottobraccio e la consapevolezza che tutto funzionerà come pattuito. Contestualmente, nell'articolata contabilità commerciale appare un +1, che significa che la dimensione della Banca è cresciuta. Cosa succede quando un cliente entra in un'agenzia di Banca CARIGE per chiedere la chiusura di un conto? Semplice: il cliente viene ricevuto con affabilità. Gli viene chiesto di rappresentare le motivazioni della scelta; si cercano soluzioni alternative e se non si

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il Cliente per ottenere l'estinzione del conto corrente, deve preventivamente consegnare alla Banca i moduli di assegni non utilizzati, le carte di debito, le carte di credito e le carte Viacard nonché ogni altra documentazione necessaria alla Banca e relativa ad ulteriori servizi accessori. Dal momento della consegna di tutto quanto sopra, la dipendenza imposta la richiesta di estinzione e, a decorrere da tale momento, i tempi massimi di estinzione del conto sono pari, alternativamente, a:

- 15 giorni lavorativi;
- 45 giorni lavorativi, nel caso in cui sul conto corrente siano appoggiati anche carte di debito, carte di credito e/o servizi Viacard o Telepass;

(cfr. Foglio Informativo Trasparenza Carige agg. 1/10/2012)

trova un punto di incontro viene attivata la procedura di chiusura. Dopo circa una quarantina di minuti e qualche decina di firme il cliente, soddisfatto, esce dall'agenzia senza il peso di tutto ciò che ha restituito (assegni, carta di credito, bancomat) e con la consapevolezza che tutto funzionerà come pattuito. Contestualmente, nell'articolata contabilità commerciale non appare un -1, che significa che la dimensione della Banca non ha subito variazioni. Come è possibile questa alchimia contabile? Semplice: il conto non viene chiuso. O meglio: si chiede l'autorizzazione alla chiusura che può venire concessa oppure no. Che può venire concessa subito oppure no. Che può venire concessa ma in data futura oppure no. Che può venire concessa oppure potrà essere

concessa solo se, nel frattempo, ne verranno aperti altri in modo che il saldo sia sempre positivo. E la volontà del cliente? E l'esigenza del cliente? E l'eventuale saldo dare che maturasse a carico del cliente? E i Patti Chiari? **Facciamo chiarezza e sgombriamo il campo da inutili ipocrisie.** **Mantenimento clientela** è una voce abbastanza importante del sistema incentivante per cui è prassi consolidata prendere tempo per la chiusura dei conti a ridosso del fine anno: se il cliente non ha fretta ed i numeri lo suggeriscono, si procrastina l'operazione ed il conto viene estinto il primo giorno utile dell'anno successivo. Forse non sarà il massimo della correttezza ma si fa, si è sempre fatto e non ha mai causato danni a nessuno. Quindi non è di questo che stiamo parlando. Ciò di cui stiamo parlando è il mantenimento in vita di conti correnti di fatto estinti al solo scopo (o no?) di mostrare dati più belli. In altre parole gonfiare il rapporto accesi/estinti non con l'aumento degli accesi ma con la diminuzione (fittizia) degli estinti. **Fatta**

la pentola, manca il coperchio e quindi il cliente se ne accorge. E cosa penserà, quando avrà visto che il suo conto, dopo mesi, è ancora attivo? E cosa penserà di quel saldo dare che si è generato con le capitalizzazioni? (E siamo fortunati che il SalvaItalia ha tolto il bollo trimestrale al di sotto dei 5mila euro). Poi ci sono i paradossi: conti che non vengono chiusi ma spostati quindi il saldo per il sistema Banca sarebbe sempre 0 (apro +1/chiudo -1) ed il collega allo sportello che non sa come spiegare al cliente che il suo vecchio conto è ancora lì, vivo e vegeto. E detto questo: che valore ha il consuntivo del terzo trimestre 2012 che parla di 60mila nuovi conti? Sono veri o sono creati in laboratorio? Noi siamo certi che siano veri.



Perle Carige

Ciao a tutti,
a dicembre avrete tutti in programma qualche festeggiamento di Natale con l'ufficio o i colleghi di filiale: cena, pranzo o aperitivo che sia!

Bene! Chiediamo a tutti i di fare da fotografi e inviarsi un'immagine di quando la stampante si è macinata l'ultimo assegno circolare del taglio che vi serviva e di là c'è il notaio o di quando siete al trentesimo assegno e lo scanner se lo mangia e dovete rifar tutto (però a mano) o di quando il timer del bancomat si è inspiegabilmente fermato e tu hai saltato la pausa pranzo!

Faremo poi un bell'album e, perché no, anche un concorso per votare la foto più simpatica!

Ci state?! Dai aspettiamo le fotografie all'indirizzo mail madicosastaiparlando?@carige.it

Buon week end a tutti!

Uilca Coordinamento Banca Carige

Tel. 010 2472989 Fax 010 2545774 info@uilcarige.it www.uilcarige.it

Segreteria:

Daniele Montanaro (Segretario responsabile) - 3921875460
Mauro Corte - 3494761810 Fanni Devidi - 3495874672

Dirigenti Sindacali e RSA

Uffici sede e ICT

Biasizzo Renato Ufficio Informazioni 3495240211
Boncompagni Francesco ICT U/Sist. Centr. Dip.
Cassaro M. Laura Cred. Art. Gar. Agev. 0105792652
Di Giorgio Giuseppe Svil. rete extra lig.
Grozio Riccardo Polo Ge 3450125494
Guerra Orietta MKT U/Rapp. Enti P. 3666043392
Schenone Maura ICT 3495094803
Sesenna Stefano Svil. Sis./Cont. 0105792956
Testa Claudio Gest. Sist. C. Dip. 0105794864

Agenzie Genova e Provincia

Assandri M. Beatrice Ag. 7 3472516500
Lanata Patrizia Ag. 29 Ge 3924386410
Pastorino Massimo Ag. 58 Ge 0103852276
Strano Maria Pia MKT U/Pianificazione Comm.
Verna Massimo Ag. 77 Ge 3356833001

Agenzie Savona e Provincia

Mariano Bruno Fil. Finale Ligure 0199695547

Agenzie Imperia e Provincia

Smeraldo Paolo Fil. S. Stefano al Mare 0184484258

Agenzie Fuori Liguria

Alberti Sabrina Ag. 2 Brescia 0303702626
Bologna Maria Fil. Latina 0773466734
Castronovo Mario Fil. Ancona Ag. 3 072070256
Castelli Piero Ag. 1 Bologna 0516563021
Chinellato Stefania Fil. Mira 041420588
Chirichiello Dionigi Area T. Lazio 0642369011
Chirico Patrizia Fil. Treviglio 036349388
Collura Alfonso Cons. Imp. PA 0916097948
Cordaro Calogero Carlo Ag. 1 Palermo 3888590634

D' Anna Antonino Sede Perugia 0755063311
Falcioni G. Vincenzo Fil. Viterbo 0761340470
Ferralasco Stefano Fil. Portofino 3470387396
Galifi Francesco Fil. Carini 0918680744
Gallo Stefania Fil. Padova 3402982084
Ghera Fabio Ag. 4 Roma 0679342080
Guagenti Luigi Ag. 1 Agrigento 3356168832
Luchini Mauro Fil. Grugliasco 011784875
Lanati Roberto Fil. Casteggio 0383890322
Massini Fabio Ag. 7 Firenze 05527811
Minicucci Claudio Fil. Novara 0321521411
Pagani Sergio Sede Milano 0288185011
Paganini Marco Fil. Saronno 0296248458
Palermo Salvatore Fil. Inverigo 3936711687
Polizzi Fabrizio CFI Palermo 0916097948
Sgarzi Stefano A. T. E Romagna 0516563021
Tarini Claudio Ag. 1 Padova 3485819873
Trentin Giuseppe Sede Venezia 0415496511
Tresoldi Stefano Fil. Alghero 0799733054

Commissione Mensa

Lanata Patrizia Ag. 29 Ge 3924386410

Responsabili Sicurezza

Minicucci Claudio Fil. Novara 0321521411
Moio Fiorenza Ag. 13 010594453

Sezione Quadri

Biasizzo Renato Ufficio Informazioni 3495240211
Cassaro M. Laura Cred. Art. Gar. Agev. 0105792652
D'Ippolito Alessandro Fil. Sora 0776820811 334719335

Segretario Nazionale di Riferimento

Ruzza Mariateresa 3346738978