

MIGRAZIONE EX BANCHE VENETE

Il punto sulla situazione

Nel corso dell'incontro tenutosi il 17 gennaio l'Azienda ha fatto il punto sulla situazione circa lo stato dei lavori derivante dall'attività di migrazione informatica, anche a seguito delle segnalazioni di anomalia e disservizio pervenute.

Il processo di migrazione dati, conclusosi lo scorso 10 dicembre, è risultato essere un'attività assolutamente diversa e assai particolare rispetto alle passate esperienze, un'impresa tecnologicamente assai complessa, che ha richiesto uno sforzo enorme da parte di tutti i colleghi.

La migrazione ha riguardato 2,2 milioni di clienti, per 1,5 milioni di conti correnti, riferibili a 721 filiali del Gruppo ex Banche Venete, di cui 118 contestualmente chiuse. Questa peculiarità si è tradotta in un aggravio di attività, non solo per il settore Information Technology chiamato a dare risposte in pochi mesi a inconsuete eccezioni normative ed amministrative, ma anche ai colleghi della rete commerciale e della c.d. "task force" degli affiancatori composta da circa 1.400 colleghi di filiale, 180 coordinatori e 20 team leader.

Un impegno notevole, che tutti i colleghi, sia ISP storici, che ex Banche Venete hanno condotto con grande professionalità, dedizione e spirito di sacrificio.

In sintesi la peculiarità di dover gestire rapporti di conto "condivisi" tra la rete commerciale di ISP, da una parte, e "Veneto Banca in LCA", e "Banca Popolare di Vicenza in LCA" dall'altra, appesantisce le modalità di gestione operativa del cliente presso la filiale. Le operazioni di conto su tali rapporti sono inevitabilmente soggette ad autorizzazioni incrociate, che inevitabilmente rallentano il processo.

ISP non può quindi prendere decisioni autonome e assumere rischi su posizioni che sono oggetto di valutazione da parte dei commissari liquidatori.

La Direzione IT si è trovata quindi, per la prima volta, a dover gestire un processo di migrazione dati il cui **perimetro di attività e passività è stato consolidato dai commissari solo pochi giorni prima del primo evento di migrazione.** Inoltre la ben nota crisi finanziaria che ha caratterizzato le due banche ha purtroppo influito sul pesante mancato adeguamento agli attuali standard di mercato della componente infrastrutturale (PC, stampanti, cablaggio, ecc. ecc.) della loro rete commerciale. Questo ha comportato la necessità di dover sostituire, in brevissimo tempo, tutto il citato materiale ed adeguare il cablaggio alla portata dati del Sistema IT del Gruppo ISP. Ad oggi tutta la rete commerciale è stata ricablata. Esistono solo pochi punti operativi, situati in particolari zone dove la società Telecom, ha qualche difficoltà a giungere con la fibra ottica, che attualmente sono connessi in modalità LTE 4G, mentre per poche altre filiali, a breve, sarà completata anche la cablatura di backup.

Oltre a quanto rappresentato, va evidenziato che la data di migrazione è stata anticipata di quasi 3 mesi, decisione utile a far sì che, con decorrenza 1 gennaio 2018, e prima della presentazione del piano industriale, quasi tutti i colleghi fossero soggetti alle medesime regole e beneficiassero delle stesse

previsioni e servizi. Ciò ha inevitabilmente compresso i tempi, già critici, rendendo più complesso il processo di integrazione informatica.

Il mancato recepimento ed adeguamento, da parte dei corrispondenti terzi, ai nuovi codici IBAN della nostra clientela ha generato, inoltre, alcuni disservizi per quanto riguarda i bonifici ed i pagamenti. ISP è intervenuta e sta intervenendo con le controparti che hanno generato disguidi al fine di adeguare i loro archivi e ripristinare la corretta funzionalità.

Il trasferimento della clientela nel mondo ISP ha inoltre generato un rallentamento del processo gestionale in filiale, perché tale clientela era abituata ad una modalità di gestione assai diversa, forse meno particolare ed attenta ai rischi di credito e normativi. Il periodo natalizio, alcune scadenze fiscali e la sostituzione delle carte di credito/debito hanno accresciuto la presenza in filiale, generando code e tensione per colleghi e clienti.

L'Azienda, consapevole di quanto rappresentato, ha precisato che gli obiettivi di budget per il primo trimestre 2018 saranno minimali proprio per condividere le difficoltà dei colleghi della rete commerciale. Durante il prossimo fine settimana avverrà la consueta "manutenzione" dei portafogli, attività che consentirà di associare ad ogni Gestore PAR – anche di provenienza ex BV – il proprio portafoglio. Il territorio Imprese è stato invece riallineato fin dall'11 dicembre. Le profilature Mifid non sono state migrate e dovranno essere inserite ex novo.

Gli affiancatori, la cui presenza è stata prolungata di altre due settimane rispetto al previsto, dalla prossima settimana rientreranno nella loro abituale sede di lavoro. Nelle ultime settimane erano circa 350, dei quali 100 della stessa Direzione Regionale e 250 delle altre. Le filiali del perimetro ex BV continueranno a fruire del servizio di "gemellaggio" fornito dalla filiale di ISP più vicina, il cui Direttore ed i colleghi sono a disposizione per ogni necessità. Inoltre potranno sempre avvalersi del supporto delle strutture della Direzione Regionale di riferimento. In alcuni casi i colleghi ex BV sono stati inseriti in filiali ISP, e viceversa, al fine di condividere le esperienze di lavoro.

Come Sindacato abbiamo evidenziato che la situazione di emergenza non è ancora cessata. Sono stati segnalati all'azienda disguidi nei pagamenti, rallentamenti nell'operatività e mancato funzionamento di procedure.

I colleghi operano in situazione di rischio, non conoscendo ancora le nuove procedure e non avendo talvolta visibilità completa dei dati. È necessario pertanto un intervento formativo strutturato, sia di carattere generale che collegato alla mansione. Particolarmente delicata la situazione dei crediti in genere e del credito problematico in particolare, che richiedono attenzione e supporto.

La migrazione ha comportato un **rilevante ricorso a prestazioni straordinarie**, sia per gli affiancatori, che per i colleghi ex BV. Dette prestazioni dovranno essere riconosciute con le prossime retribuzioni. Abbiamo anche segnalato come in alcuni casi non si applichino le agevolazioni finanziarie al personale e quindi richiesto il ripristino.

In conclusione nel corso dell'incontro sono emerse sia la grande complessità di una migration con aspetti inediti, quali l'operatività con LCA, sia i disagi e le tensioni vissute da chi, allo sportello, ha dovuto gestire un flusso eccezionale di clientela.

A nostro avviso la migrazione continua e riteniamo pertanto che l'attenzione alle persone e ai clienti debba rimanere elevata. L'esperienza ci insegna che gli effetti perdurano per mesi.

19 gennaio 2018