

Parma, 17 settembre 2012

Raccomandata

Spettabili

Delegazioni Sindacali di Gruppo
DIRCREDITO FD
FABI
FIBA/CISL
FISAC/CGIL
SINFUB
UGL Credito
UILCA
Gruppo Cariparma Crédit Agricole

Associazione Bancaria Italiana
Piazza del Gesù, 49
00186 ROMA

Associazione Bancaria Italiana
Via Olona, 2
20123 MILANO

Spettabili
Segreterie Nazionali

DIRCREDITO FD
Via Nazionale, 75
00184 ROMA

FABI
Via Tevere, 46
00198 ROMA

FIBA/CISL
Via Modena, 5
00184 ROMA

FISAC/CGIL
Via Vicenza, 5/A
00185 ROMA

SINFUB
Via Cesare Balbo, 35
00184 ROMA

UGL CREDITO
Largo Raffaello Sanzio, 5
00153 ROMA

UIL CA
Via Lombardia, 30
00187 ROMA

OGGETTO: Efficientamento dei back office - informativa ai sensi delle vigenti disposizioni contrattuali per i quadri direttivi e le aree professionali dipendenti dalle imprese creditizie, finanziarie e strumentali.

1 – Premessa.

Con la presentazione effettuata in data 13 settembre u.s. (la cui documentazione a supporto si intende qui integralmente richiamata e viene di seguito allegata) e con la presente comunicazione, il Gruppo Bancario Cariparma Crédit Agricole fornisce alle OOSLL in indirizzo formale informativa - ai sensi e per gli effetti delle vigenti disposizioni contrattuali - in ordine al progetto di efficientamento dei back office, che il Gruppo stesso intende adottare anche secondo quanto già rappresentato nell'informativa alle OOSLL medesime del 29 marzo 2012 di avvio della procedura di confronto - ai sensi degli artt. 18 e 19 del CCNL 8 dicembre 2007 –

inerente ai processi di riorganizzazione, ristrutturazione e di riqualificazione e conseguenti tensioni occupazionali conclusasi con l'Accordo quadro del 2 giugno 2012.

2 - Oggetto e finalità dell'intervento.

L'implementazione del progetto di efficientamento dei back office si inserisce tra gli interventi previsti dal Piano Strategico 2011 – 2014 finalizzati ad ottimizzare i processi di back office ed a ridurre i connessi costi di servizio.

Detto progetto si realizzerà mediante una nuova fase di *outsourcing*, che porterà alla piena esternalizzazione dei processi operativi già affidati a fornitori, nonché dei processi di seguito elencati:

Assegni (quadratura/contabilità)
BOC - Riclassificazione Bilanci
Bonifici (quadratura/contabilità)
Estero
Finanza
Portafoglio (quadratura/contabilità)
Servizi Vari - carte, pensioni, tributi, altro - (quadratura/contabilità)
Spunta banche
Tesoreria enti (quadratura/contabilità)

La scelta dei fornitori, cui affidare i processi elencati nella suddetta tabella, avviene seguendo degli standard di selezione che prevedono determinate tutele contrattuali, volte a ridurre alcuni rischi specifici dell'operatività esternalizzata. I criteri di selezione possono essere ricondotti a:

- solidità patrimoniale e finanziaria (a tal proposito sono richieste al fornitore documentazioni periodiche - annuali - in merito alla situazione patrimoniale, per permetterne un monitoraggio nel continuo circa il permanere di una situazione di solidità finanziaria);
- referenze ed esperienza sugli ambiti di esternalizzazione;
- applicazione del contratto del credito.

Il progetto di efficientamento di cui alla presente informativa comporterà, inoltre, la conseguente riorganizzazione delle unità organizzative interessate di Cariparma e di FriulAdria, rispetto alle quali si prevede il mantenimento al loro interno delle seguenti attività:

- servizi ad alto valore aggiunto ed attività fortemente specialistiche (ad es. supporto utenti di alto livello);
- governo dei service, controllo qualità e organizzazione;
- analisi ed efficientamento dei processi esternalizzati.

Per maggiori dettagli si fa utile riferimento alla citata documentazione - di cui all'allegato 1 - già illustrata nel corso dell'incontro con le OOSLL del 13 settembre 2012 (e che, come detto, costituisce parte integrante della presente informativa).

3 - Conseguenze giuridiche, economiche e sociali per i lavoratori e misure previste nei loro confronti.

La realizzazione del progetto di efficientamento dei back office comporterà un recupero di circa n. 185 risorse (rispettivamente, n. 106 su Cariparma e 79 su FriulAdria):

- n. 31 verranno reimpiegate ai fini dell'accentramento delle attività dei Centri Imprese e Corporate (di cui alla presentazione del 10 luglio 2012);
- n. 122 verranno ricollocate presso strutture di Rete / Direzione Centrale;
- n. 32 cesseranno per effetto dell'attivazione del Piano di esodi di cui all'Accordo quadro del 2 giugno 2012.

La fase di effettiva esternalizzazione delle attività e della conseguente ricollocazione del personale interessato avverrà dopo aver espletato il percorso previsto dalle vigenti normative contrattuali.

La ricollocazione del personale sia in termini di mobilità territoriale, sia in termini di ruolo, delle risorse interessate dall'intervento organizzativo avverrà nel rispetto della normativa contrattuale e di legge vigente, anche in materia di trasferimenti, valorizzando per quanto possibile le esperienze professionali e le attitudini degli interessati.

Gli interventi di riqualificazione professionale saranno accompagnati da adeguati percorsi formativi modulati sulla base delle specifiche esigenze e volti ad agevolare e supportare i lavoratori interessati.

Nel dare pertanto, con la presente, formale inizio alla procedura in oggetto, si rimane a disposizione per effettuare un esame congiunto nel rispetto delle vigenti normative.

Con i migliori saluti

Direzione Relazioni Sociali e Amministrazione del Personale
Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza SpA
(anche nella qualità di Capogruppo)

Allegato c.s.

Progetto efficientamento back office
Presentazione alle OO.SS
Parma, 13 settembre 2012

CARISPEZIA CREDIT AGRICOLE | FRIULADRIA CREDIT AGRICOLE | CARIPARMA CREDIT AGRICOLE

APERTI AL TUO MONDO.

Parma, le 09 July 2011

APERTI AL TUO MONDO.

Obiettivi

Il Gruppo Cariparma ha avviato delle analisi di approfondimento e verifica della possibilità di **esternalizzare le attività svolte dai back-office accentrati a dei service**, senza perdere la governance del processo stesso e mantenendo il livello qualitativo del servizio ai livelli attuali.

L'esternalizzazione dei back office accentrati di Cariparma e Friuladria si pone due obiettivi principali, derivanti dal **piano industriale "Opera"**:

- Ottimizzare ed efficientare i processi di back office;
- Ridurre i costi di servizio.

Detto progetto di esternalizzazione si inserisce nell'ambito degli interventi di efficientamento di cui all'informativa alle OO.SS del 29/3/2012.

Merli

CARISPEZIA
CREDIT AGRICOLE

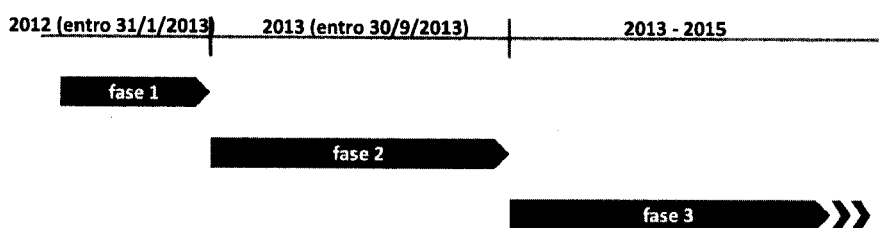
FRIULADRIA
CREDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CREDIT AGRICOLE

Tempi

La progettualità complessiva ha un'articolazione pluriennale, che si può riassumere in tre macro-fasi:

- fase 1 (2012) → avvio outsourcing sui primi ambiti ed efficientamento processi
- fase 2 (2013) → completamento dei processi di outsourcing e di efficientamento
- fase 3 (2013 ÷ 2015) → riduzione costi dell'outsourcing tramite interventi di efficientamento IT



CARISPEZIA
CRÉDIT AGRICOLE

FRIULADRIA
CRÉDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CRÉDIT AGRICOLE

3

APERTI AL TUO MONDO.

I processi impattati 1/2

I processi oggetto di esternalizzazione sono svolti sia presso strutture di **Cariparma** che di **FriulAdria** e sono relativi prevalentemente ad operatività "in service" per le Banche del Gruppo.

La scelta dei fornitori, cui affidare i processi oggetto della nuova fase di esternalizzazione, è avvenuta seguendo degli standard di selezione che prevedono determinate tutele contrattuali, volte a ridurre alcuni rischi specifici dell'operatività esternalizzata. I criteri di selezione possono essere ricondotti a:

- **Solidità patrimoniale e finanziaria** (a tal proposito sono richieste al fornitore documentazioni periodiche (annuali) in merito alla situazione patrimoniale, per permetterne un monitoraggio nel continuo circa il permanere di una situazione di solidità finanziaria);
- **Referenze ed esperienza** sugli ambiti di esternalizzazione;
- Applicazione del **contratto del credito**.

M. C.

CARISPEZIA
CRÉDIT AGRICOLE

FRIULADRIA
CRÉDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CRÉDIT AGRICOLE

4

APERTI AL TUO MONDO.

I processi impattati 2/2

Di seguito si riporta il perimetro degli ambiti oggetto della nuova fase di esternalizzazione:

Ambito
Assegni (quadratura/contabilità)
BOC - Riclassificazione Bilanci
Bonifici (quadratura/contabilità)
Estero
Finanza
Portafoglio (quadratura/contabilità)
Servizi Vari -carte, pensioni, tributi, altro- (quadratura/contabilità)
Spunta banche
Tesoreria enti (quadratura/contabilità)

CARISPEZIA
CREDIT AGRICOLE

FRIULADRIA
CREDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CREDIT AGRICOLE

5

APERTI AL TUO MONDO.

Attività delle strutture interne

Si prevede il mantenimento all'interno della struttura delle **attività di governo, regolamento, controllo ed assistenza** specializzata per le tematiche a maggiore complessità, oltre che delle attività denotate da elevato livello di *technicalities*.

Attività da mantenere nel Gruppo

- Servizi ad alto valore aggiunto ed attività fortemente specialistiche (ad es. supporto utenti di alto livello)
- Governo dei service, controllo qualità e organizzazione
- Analisi e efficientamento dei processi esternalizzati

Merti

CARISPEZIA
CREDIT AGRICOLE

FRIULADRIA
CREDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CREDIT AGRICOLE

6

APERTI AL TUO MONDO.

Struttura org. post esternalizzazione

mission

L'operazione prevede una sostanziale modifica nella mission dei back office:

<i>Attuale Mission: funzione operativa</i>	<i>Nuova Mission: funzione di governo e controllo</i>
<i>Garantire, in coerenza con le regole organizzative, la gestione dei processi dei servizi in ambito, anche tramite il operativi delle Banche del Gruppo</i>	<i>Garantire il governo, controllo e la qualità monitoraggio dei fornitori esterni coinvolti, nonché la corretta ed efficiente gestione dei processi operativi delle Banche del Gruppo.</i>

Il mantenimento nella nuova configurazione dei back office delle risorse con adeguati skill qualitativi consente peraltro il mantenimento del know how circa i processi e servizi oggetto di esternalizzazione.

CARISPEZIA
CRÉDIT AGRICOLE

FRIULADRIA
CRÉDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CRÉDIT AGRICOLE

7

APERTI AL TUO MONDO.

Struttura org. post esternalizzazione

risorse

Il perseguimento della nuova Mission prevede il mantenimento delle professionalità con **maggiori competenze tecniche e specialistiche**, nel momento in cui le risorse che rimarranno nelle strutture di back office:

- saranno adibite al controllo e governo dell'intero processo, nelle sue componenti interne ed esterne, garantendo inoltre servizi di assistenza specializzata per le tematiche a maggior complessità (cd "assistenza di secondo livello");
- garantiranno la conoscenza dei processi utili a perseguire gli obiettivi di efficientamento di medio-lungo periodo.

In tale ottica si assiste ad un'evoluzione dei profili professionali dei back office, da un ruolo operativo a compiti di supervisione, assistenza tecnica e consulenza organizzativa specialistica, elevando il livello medio di know how riscontrabile nelle strutture.

Matti

CARISPEZIA
CRÉDIT AGRICOLE

FRIULADRIA
CRÉDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CRÉDIT AGRICOLE

8

APERTI AL TUO MONDO.

Ridefinizione strutture organizzative

La nuova mission del back office verrà implementata in un **nuovo modello organizzativo** della Direzione Processi Operativi di Cariparma e del Servizio Processi Operativi di FriulAdria.

Cariparma DPO – FriulAdria SPO

La nuova configurazione della Direzione Processi Operativi prevederà:

1. La **rimodulazione delle unità organizzative** attualmente adibite a mansioni operative, in funzione della nuova mission. In tale contesto verranno attuate anche alcune variazioni in coerenza con le novità introdotte dalla disciplina relativa alla “*Single European Payment Area*” (cd “SEPA”) in tema di trattamento uniforme dei sistemi di pagamento in area comunitaria.

CARISPEZIA
CRÉDIT AGRICOLE

FRIULADRIA
CRÉDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CRÉDIT AGRICOLE

9

APERTI AL TUO MONDO.

Ridefinizione strutture organizzative

(continua)

2. La definizione di un **nucleo specializzato nel presidiare le attività di controllo** sull'operatività assegnata al fornitore, eseguendo le verifiche sulla di corretta esecuzione dei processi esternalizzati e monitorando degli indicatori di performance previsti nei “Service Level Agreement”.
3. La definizione di un **nucleo specializzato nell'analisi, efficientamento e manutenzione dei processi operativi**; in tale nucleo verranno privilegiate e sviluppate le competenze specifiche relative all'analisi di processo, coerentemente al modello dei processi adottato dal Gruppo ed a supporto delle progettualità di efficientamento dei processi operativi previsti nel piano industriale Opera.



CARISPEZIA
CRÉDIT AGRICOLE

FRIULADRIA
CRÉDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CRÉDIT AGRICOLE

10

APERTI AL TUO MONDO.

Impatti sugli organici biennio 2012/2013

Di seguito si riportano gli interventi complessivi sul back office previsti nel biennio 2012-2013:

Banca		Organico al 31.08.2012	Intervento 2012 (entro 31/1/2013) Efficientamento BO	Intervento 2013 (entro 30/9/2013) Efficientamento BO	TOTALE EFF. DA BO	Intervento 2012 (entro 31/1/2013) CI - CC	Inserime nti per CI - CC	Organico Finale
BPFA	SPO	104	-37	-42	-79	+ 25	+4	54
CRP	DPO	235	-70	-36	-106	+ 6	+1	136
Totali		339	-107	- 78	-185	+31	+5	190(1)

(1) Il numero è comprensivo delle risorse per l'accentramento attività Centri Impresa e Corporate (51) e UGPA (12)

CARISPEZIA
CRÉDIT AGRICOLE

FRIULADRIA
CRÉDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CRÉDIT AGRICOLE

11

APERTI AL TUO MONDO.

Impatti sugli organici biennio 2012/2013

con snaccatura geografica

Polo	Organico iniziale (al 31.08.2012)	Ufficio	Intervento 2012 (entro 31/1/2013) Efficientamento BO	Intervento 2013 (entro 30/9/2013) Efficientamento BO	Intervento 2012 (entro 31/1/2013) CI - CC	Organico finale (al 31.12.2013)
PN		Ufficio BOC	-3	-18	+29	
		Ufficio BOE	-14	-24		
		Ufficio BOT	-20	-		
PN	104	Totale	-37	-42	+29	54 (di cui 4 da rete imprese)
PR		Ufficio BOC	-4	-		
		Ufficio BOE Amministrativo	-2	-		
		Uff. Cassa Centrale	-5	-		
		Uff. Cassa Centrale (Eff. Processi)	-7	-		
		Uff. Servizi Vari	-7	-		
		Ufficio Sistemi di Pagamento	-8	-		
		Ufficio Controlli Operativi	-4	-		
PR	120	Totale	-37	-16		67
PC		Ufficio BOC	-6	0	+7	
PC	22	Totale	-6	0	+7	23 (di cui 1 da rete imprese)
MI		Ufficio BOC	-22	-		
		Servizio BOF	-5	-20		
MI	93	Totale	-27	-20		46
Σ Totale	339		-107	-78	+36	190

12

APERTI AL TUO MONDO.

Milano

Piano di mobilità

Di seguito si riporta il piano di mobilità previsto per le risorse impattate dal progetto:

	CRP		BPFA	
Numero di risorse confermate:	135		50	
Numero di risorse rilasciate: per Rete/Direzioni Centrali	76	47 entro 31/01/2013 29 entro 30/09/2013	46	6 entro 31/1/2013 40 entro 30/9/2013
Numero di risorse al Fondo:	24	17 entro 31/12/2012 7 entro 2014	8	6 entro 31/12/2012 2 entro 31/12/2013
TOTALE	235		104	

CARISPEZIA
CREDIT AGRICOLE

FRIULADRIA
CREDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CREDIT AGRICOLE

13

APERTI AL TUO MONDO.

Piano di formazione/riqualificazione

Risorse confermate nella struttura ma in nuovo ruolo: si prevederanno periodi di affiancamento al personale già in servizio.

Risorse rilasciate:

Inserimenti in Rete: percorsi di "accompagnamento al ruolo" attraverso la realizzazione di sessioni formative, in aule dedicate ed in linea con i ruoli di destinazione, sulle tematiche: normative, operative, tecnico specialistiche (credito e finanza) e comportamentali. La docenza sarà affidata sia alle funzioni interne della banca (es. Antiriciclaggio) sia a società esterne, già nostre partner, con cui vengono realizzati i percorsi di ruolo.

Inserimenti presso le Direzioni Centrali: partecipazione ai corsi tecnico specialistici e comportamentali sia interni che esterni.

In entrambi i casi saranno previsti specifici periodi di affiancamento in stage nelle strutture di inserimento.

Abeli

CARISPEZIA
CREDIT AGRICOLE

FRIULADRIA
CREDIT AGRICOLE

CARIPARMA
CREDIT AGRICOLE

14

APERTI AL TUO MONDO.