



**UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI**  
Aderente a UNI Global Union

## **UILCA Gruppo Intesa Sanpaolo**

Milano, 22 gennaio 2020

*Alle/Agli Iscritte/i UILCA GRUPPO INTESA SANPAOLO*

### **Aggiornamenti dall'incontro odierno**

#### **Presentazione nuova Chief Operating Officer**

Oggi abbiamo conosciuto la nuova COO Paola Angeletti che ci ha incontrati per una prima presentazione dandoci comunque appuntamento ai primi giorni di febbraio, dopo la riunione del Consiglio di Amministrazione, quando saranno disponibili i risultati di bilancio per una disamina anche con le Organizzazioni Sindacali

La COO Angeletti ha precisato di aver assunto il ruolo nel segno continuità di strategia e dei valori fondanti del Piano d'Impresa e del Gruppo, fra cui quello del riconoscimento del valore delle persone e dell'importanza delle relazioni sindacali.

Il prossimo incontro di febbraio sarà l'occasione per approfondire la conoscenza della COO e delle linee di azione con cui proseguirà il raggiungimento degli obiettivi del Piano Industriale del Gruppo.

#### **Normativa in materia di embargo e antiterrorismo**

L'Azienda ci ha anticipato che a supporto delle attività prescritte in materia di embargo e antiterrorismo – in ottemperanza alle vigenti disposizioni di legge – sarà reso disponibile un apposito software. La normativa di riferimento in materia, contenuta nelle *Regole di Gruppo per la gestione degli embarghi*, è stata aggiornata proprio con decorrenza gennaio 2020.

La finalità del rilascio del software è quella di agevolare le attività dei colleghi con uno strumento di elevata potenzialità nell'intercettare le informazioni utili a individuare le casistiche oggetto di attenzione, a tutela sia dei colleghi stessi che del Gruppo.

#### **Accordo 29 maggio 2019: uscite per pensionamento**

L'Azienda ci ha comunicato che il 18 e 25 febbraio avranno luogo, rispettivamente a Milano e a Roma, le conciliazioni previste dall'accordo 29 maggio 2019 in materia di pensionamenti incentivati.

Le colleghe e colleghi interessati, con data di pensionamento 31 maggio-30 giugno 2020, riceveranno apposita comunicazione e potranno avvalersi come di consueto dell'assistenza dei sindacalisti **Uilca** ([cliccaqui](#)).

#### **Prelios**

Abbiamo chiesto nuovamente che siano fornite indicazioni chiare ed esaustive al personale attualmente in distacco presso Prelios per quanto concerne la gestione complessiva delle presenze e assenze. L'Azienda ha precisato che il sistema vigente per le compagini distaccate, non solo in Prelios, ma anche in altre società del Gruppo, anche ai fini del rispetto di protocolli di sicurezza informatica, prevede che l'accesso al sistema Sap avvenga con funzionalità differenti. La modalità *transitoria* prevede un sistema che si aggiorna quindicinalmente ai fini dell'opportuno raccordo con il sistema paghe. L'Azienda ha altresì precisato che sono in corso gli approfondimenti per

rendere più facilmente accessibili particolari informazioni, fra cui quelle inerenti la banca ore e l'accesso a Job@ISP e che i gestori del personale della Direzione regionale di competenza sono il riferimento prioritario dei colleghi distaccati.

Abbiamo richiesto che siano rese disponibili, oltre alle sezioni della intranet dedicate alle circolari operative anche la sezione relativa agli ordini di servizio e alle note di servizio.

Abbiamo chiesto aggiornamento circa la creazione delle aree dedicate al personale distaccato nelle sedi di Intesa Sanpaolo in cui sono realizzati i diversi presidi. L'Azienda ha chiarito che sta procedendo alla realizzazione degli spazi appositi con postazioni dedicate al personale distaccato. È possibile che saltuariamente alcuni dipendenti di Prelios debbano, per necessità lavorative, accedere a tali spazi, che comunque rimangono sede di lavoro del personale di provenienza Intesa Sanpaolo.

**La Uilca ha precisato che la risoluzione delle criticità esistenti, sia tecniche che organizzative, nonché la massima visibilità rispetto agli strumenti in uso a tutto il personale rappresentano la doverosa attenzione a una compagine, quella dei colleghi distaccati in Prelios, che hanno tutto il diritto di sentirsi pienamente parte, quale sono giuridicamente, del Gruppo.**

### **Pulse: aggiornamenti sull'evoluzione del progetto**

L'attività di Pulse e di Remediation è stata avviata nell'aprile 2018 e si è sviluppata progressivamente su un numero crescente di sedi (Montebelluna, Vicenza, Gorizia, Viareggio, Forlì e per ultimo Verona) e attualmente coinvolge circa 380 colleghi.

L'attività di Pulse è rivolta al contatto della clientela privati che mostra iniziali difficoltà nella gestione della propria situazione debitoria (sconfinamenti, ritardi nel pagamento di rate dei finanziamenti, mutui, etc.). I colleghi che operano in questa struttura, contattato il cliente e intercettate le diverse problematiche che sono alla base delle difficoltà emerse, identificano le soluzioni di ristrutturazione possibili. Alla struttura di Remediation che opera in ambito crediti, il compito di deliberare le ristrutturazioni dei debiti.

Pulse ha iniziato a luglio nel 2018 la sperimentazione dei turni, oggi così distribuiti:

- ✓ 1° turno (8.18 – 15.30) dal lunedì al venerdì
- ✓ 2° turno (12:48 – 20:00) dal lunedì al venerdì
- ✓ 3° turno (8.18 – 15.30) dal martedì al sabato.

L'attività di Pulse è rivolta al contatto della clientela privati, prevalentemente famiglie, che mostrano iniziali difficoltà nella gestione della propria situazione debitoria (sconfinamenti, ritardi nel pagamento di rate dei finanziamenti, mutui, etc.). I colleghi che operano in questa struttura, contattato il cliente e intercettate le diverse problematiche che sono alla base delle difficoltà emerse, identificano le soluzioni di ristrutturazione possibili. Alla struttura di Remediation che opera in ambito crediti, il compito di deliberare le ristrutturazioni dei debiti.

L'Azienda ha dichiarato che le performance finora raggiunte da Pulse, con l'attuale organizzazione dei turni, sono di tutto rispetto e hanno consentito una progressiva riduzione della collaborazione, per la stessa attività, attuata in outsourcing (le società esterne sono attualmente una queste ultime sono una decina in via di riduzione con il crescente numero di aperture di nuove sale).

Oltre all'importante crescita di risultati, il progredire della struttura ha consentito di evidenziare la concentrazione di contatti positivi in determinate fasce orarie della mattina (8:00 -8.30), del pomeriggio (15:30 -16:00; 16:30 – 17:00) e della sera (19:30 -20:00).

Anche la fascia del sabato si è dimostrata proficua alla stregua degli altri giorni della settimana. Sulla base di queste risultanze, **al fine di potenziare le fasce pomeridiane l'Azienda ci ha informato che inserirà in via sperimentale, contestualmente con la partenza della nuova sala Pulse di Verona, un quarto turno intermedio dalle 11:28 alle 18:40, dal lunedì al venerdì. L'alternanza dei turni permetterà una migliore conciliazione delle esigenze dei colleghi che finiranno di lavorare alle ore 20 per una sola settimana al mese e non più**

**due come accade attualmente, con la seguente rotazione: "turno settimanale della mattina" – "turno settimanale del pomeriggio" - "turno settimanale della mattina" - "turno settimanale intermedio", come da nostre richieste negli incontri precedenti.**

Abbiamo chiesto all'Azienda la possibilità anche per il Pulse di fruire di una *flessibilità* di 15 minuti in entrata, così come ottenuto per le Filiali on line. L'Azienda ha precisato che se finora non è stata consentita tale previsione, peraltro anche nella Fol non applicabile ai turni cosiddetti *estremi* (il 1° con inizio alle 6:48 e l'ultimo con termine alle 22:00), è proprio per l'assenza per il momento di turni intermedi in Pulse. Terminata la fase di sperimentazione del nuovo turno intermedio, l'Azienda ha dato disponibilità a valutare l'estensione dei 15 minuti di flessibilità in analogia a quanto stabilito dal Contratto di secondo livello per la Fol.

Altra richiesta avanzata è stata quella di poter prevedere la possibilità di scambiarsi i turni fra i colleghi. L'Azienda ci ha risposto che, seppure finora mai prevista, non c'è alcuna preclusione nel poter adottare anche per il Pulse questa possibilità, una volta individuati anche gli strumenti tecnici e informatici utili allo scopo.

Parimenti l'Azienda ha mostrato apertura rispetto alla nostra richiesta di estendere il lavoro flessibile, dichiarando che vede possibile la sua applicazione in ambito Remediation .

Al momento non sono noti ulteriori sviluppi territoriali di Pulse, successivi all'apertura della sala di Verona.

Abbiamo chiesto delucidazioni rispetto alle indicazioni fornite alle colleghe e colleghi su come gestire il contatto telefonico. In particolare abbiamo evidenziato come sia richiesto loro di fornire al cliente contattato nome e cognome e non limitarsi al numero operatore. L'Azienda ha precisato di aver fornito indicazioni siffatte sulla scorta degli opportuni approfondimenti con le funzioni compliance, privacy e normativa. L'indicazione del nome e cognome serve da un lato a individuare il collega che seguirà, anche in occasione di ulteriori contatti, quel cliente. In caso di assenza del collega l'eventuale ricontatto del cliente sarà indirizzato comunque al team di cui il gestore fa parte.

Abbiamo ribadito che riteniamo opportuno che una ulteriore riflessione da parte dell'Azienda in quanto, anche in considerazione della tipologia di attività svolta, una maggiore cautela rispetto alla privacy è auspicabile anche alla luce di segnalazioni di atteggiamenti irrispettosi di alcuni clienti in occasione di contatto da parte di Pulse.

### **Elenco prossimi interventi su filiali**

L'Azienda ci comunicherà a breve l'elenco dei prossimi interventi di accorpamento di filiali con decorrenza marzo 2020 e delle filiali che saranno oggetto di lavori di ristrutturazione.

### **Assegni al nucleo familiare e buono pasto**

L'Azienda ci ha confermato che sono in corso le valutazioni rispetto alla nostra richiesta di:

- Approfondimento della possibilità che il datore di lavoro operi su delega del dipendente e dei suoi familiari ai fini della richiesta degli assegni al nucleo familiare
- Apertura anticipata della procedura di opzione per il buono pasto in formato elettronico attesa la riduzione dell'importo esente fiscalmente operato dalla Legge di Bilancio 2020 (da 5,16 euro a 4 euro).

La Segreteria **Uilca** Gruppo Intesa Sanpaolo