



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI  
Aderente a UNI Global Union

## UILCA Gruppo Intesa Sanpaolo

Milano, 25 giugno 2019

*Agli Iscritti Uilca Gruppo Intesa Sanpaolo*

# Progetto Next, Pulse e Gestore da Remoto

Nell'incontro del 24 giugno abbiamo parlato di NEXT, PULSE e GESTORE REMOTO.

## Next - Nuove esperienze per Te

Il progetto, previsto dal piano d'Impresa, prevede la riqualificazione di **5.000** colleghe e colleghi che passeranno dall'attuale attività lavorativa ad altre attività che l'Azienda ritiene prioritarie secondo le linee definite nel Piano d'impresa (Filiale on line/mondo assicurativo/Pulse, ecc).

Al 31 marzo u.s. la riqualificazione ha già riguardato **1.450** colleghe e colleghi (dei 5.000 che prevede il progetto), con nuove assegnazioni come, ad esempio, specialisti tutela, operatori di filiali on line, di filiali remote, CLO Pulse, CLO Remedation, ecc.

L'idea dell'Azienda è di fare, di questo processo, qualcosa che possa rimanere oltre il piano d'Impresa, che possa essere uno strumento, per le Risorse Umane, di riqualificazione e di inserimento a nuovi ruoli, "mettendo al centro dello stesso la PERSONA".

NEXT avrà, da luglio, uno spazio su #People al fine di illustrare le nuove attività o attività come FOL e Pulse, dove le colleghe i colleghi potranno presentare la propria candidatura o il proprio eventuale interesse ad approfondire, senza alcun vincolo.

Tuttavia, la **Uilca** ha fatto presente all'azienda che, in realtà, dalle colleghe e dai colleghi ci sono ritorni di forzature indebite sui reclutamenti (es. Pulse di Forlì) e ha invitato l'Azienda a una maggiore attenzione alle fasi di raccolta nominativi e ingaggio risorse.

Inoltre **abbiamo anche evidenziato** le oggettive situazioni di stress in cui si trova chi rimane nelle filiali a fronte delle 5.000 eccedenze da riqualificare.

## PULSE

Presenti al tavolo i Responsabili, Paolo Graziano ed Emanuela Chirollo. Ieri ha aperto la nuova struttura Pulse a Forlì costituita da 28 persone.

Largo Mattioli, 3 - 20121 MILANO  
tel. 02 87943419 - 02 87942579  
fax 02 87942580

Via Goito, 2 - 10125 Torino  
tel. 011 6694884  
fax 011 6695008

e-mail: [intesasanpaolo@uilca.it](mailto:intesasanpaolo@uilca.it)

web: [www.uilcais.it](http://www.uilcais.it)

I Responsabili ci hanno illustrato i risultati positivi della sperimentazione dei turni che hanno portato a una importante crescita dei risultati e concentrazione di contatti positivi nella fascia pomeridiana (tardo pomeriggio dalle 17 alle 20).  
L'Azienda, inoltre, ci dice essere molto produttivo anche il turno del sabato, produttività che cala nei mesi estivi coincidenti usualmente con le ferie dei clienti.

In virtù di questi risultati, l'Azienda intende ridistribuire le risorse all'interno di quei turni a presidio della fascia pomeridiana, tenendo conto degli interessi e delle preferenze delle colleghe e dei colleghi, **come da noi sollecitati a queste attenzioni**, ma comunque garantendo l'alternanza su 3 turni per ciascun Team.

**Abbiamo evidenziato** come questi risultati siano il frutto dell'impegno e della dedizione delle colleghe e dei colleghi e sollecitato affinché permanga sempre un'attenzione sugli orari e turni compatibili con i tempi di vita e di lavoro dei colleghi.

**Abbiamo chiesto informazioni** su eventuali nuove aperture di altre Strutture, così come ipotizzato a Viareggio e a Verona.

Per entrambe è in corso una riflessione da parte della Azienda soprattutto per quanto attiene la logistica delle eventuali sedi.

### **Gestore da Remoto**

Chiusa la sperimentazione, l'Azienda ha proceduto alla implementazione della nuova figura dei gestori da remoto.

Questa figura si occupa dello sviluppo commerciale di clienti già portafogliati "potenziali Personal" e Personal, individuati tra i clienti della filiale che non hanno una assidua frequentazione della filiale "fisica" e che utilizzano molto frequentemente mezzi tecnologici, come sito e App.

Il Gestore Remoto contatta il cliente proponendo un servizio di consulenza a distanza con le medesime caratteristiche dell'offerta fuori sede.

L'Azienda ha precisato che vale la doppia rendicontazione: sia sul portafoglio gestore che sul portafoglio filiale. Prossimamente il gestore, oltre al telefono, utilizzerà altri canali di gestione del cliente, come ad esempio la chat.

**Abbiamo richiesto di "normare" il ruolo professionale del Gestore Remoto** inserendolo tra i ruoli e i percorsi previsti dal Contratto Collettivo di Secondo Livello. Nei prossimi mesi si avvierà trattativa.

### **Varie**

Nella Direzione Regionale sarà operativa una fusione tra Area Retail Roma centro est e Area Retail Roma Centro Ovest che faranno parte dell'unica Area Retail Roma Centro.

La Segreteria Uilca Gruppo Intesa Sanpaolo