

Milano, 18 novembre 2024

Alle/Agli Iscritte e Iscritti UILCA GRUPPO INTESA SANPAOLO

Direzione Filiale Digitale: gli aggiornamenti dall'incontro dedicato

Si è tenuto oggi l'incontro che abbiamo richiesto per poter affrontare le più urgenti tematiche della Direzione Filiale Digitale, oltre a proseguire il confronto sull'aggiornamento delle competenze rilevanti ai fini della complessità gestita di cui all'accordo ruoli e percorsi professionali. Qui di seguito i temi affrontati.

Gestore e team dedicati IsyBank: andamento del pilota e sua progressiva estensione a partire dal 10 dicembre

L'Azienda ci ha illustrato le modalità con cui procederà nell'estensione del pilota, condotto inizialmente sui circa 30.000 clienti IsyBank, di indirizzamento delle chiamate inbound a un gestore dedicato, a sua volta facente parte di un team che in assenza del gestore subentra in chiamata.

Questa fase di sperimentazione ha coinvolto una trentina di persone, mentre la nuova estensione interesserà, dal prossimo 10 dicembre, circa 200 colleghe e colleghi, anche in questo caso in possesso oltre alle skill IsyBank, anche di quelle *obbligazioni e fondi*.

La clientela interessata da questo ulteriore ampliamento - quella IsyBank, ma a tendere si immagina che il servizio possa essere più specificamente rivolto alla clientela Isy Prime -, avrà comunicazione della possibilità di rivolgersi a un gestore dedicato (in ogni caso senza che questo comporti la creazione di un portafoglio da assegnare) al momento del rilascio tempo per tempo dell'aggiornamento dell'app IsyBank. Si tratterà quindi di un'attività che indicativamente si svolgerà durante tutto l'arco del 2025, con progressivo coinvolgimento di clientela e ulteriori gestori.

L'indirizzamento al gestore dedicato sarà sempre successivo al primo filtro operato da Ellis (il chatbot di filiale digitale), mentre in caso di sua assenza (in quel giorno o a quell'orario, o in conseguenza di differenti compiti assegnatigli in quella giornata), sarà trasmesso alle persone del suo stesso team; in caso di indisponibilità anche delle persone del team passerà al personale di tutto il territorio nazionale.

La sperimentazione ha evidenziato una attrattività dell'individuazione di un gestore, e in subordine un team, dedicato in maniera più evidente per le attività di tipo outbound dato il carattere fidelizzante che il ricevere una chiamata da un nominativo di riferimento può comunque avere sulla clientela.

Turni serali e sabato pomeriggio: le novità della pianificazione

Nel tempo abbiamo avanzato, e più volte reiterato, la richiesta di una migliore gestione dei turni cosiddetti *estremi* (quelli della fascia serale fino alle 22 e del tardo pomeriggio del sabato), volta

a favorire una pianificazione dei turni che vedesse una alternanza adeguata e non un eccessivo sovraccarico delle persone.

La Uilca aveva anche evidenziato che la copertura di certe fasce orarie mediante rinnovo dei part time con un giorno di rientro pomeridiano, non poteva costituire l'unico ambito di intervento – peraltro non risolutivo -, ma al contrario fosse importante un adeguato dimensionamento delle filiali digitali in correlazione con i carichi di lavoro effettivi sui turni e un rispetto anche delle esigenze di conciliazione tempi di vita e lavoro.

L'Azienda ci ha illustrato oggi gli esiti di una analisi, condotta negli ultimi mesi, di carattere sia quantitativo che qualitativo e quindi tale da poter verificare anche la tipologia di telefonate in ingresso sulle varie fasce orarie, tenuto conto che ai fini dell'inquadramento complessivo del carico di lavoro l'attività dei gestori va abbinata anche la presenza degli outsourcer per quanto di loro competenza.

L'esito dell'analisi ha consentito di evidenziare che la numerosità di chiamate per problematiche di natura prettamente operativa e quindi gestibili dall'outsourcer, specialmente dopo le 20 e il sabato pomeriggio, è tale da consentire un **riposizionamento del personale di filiale digitale da turni fino alle 22 e fino alle 19 del sabato, su fasce orarie con maggiori chiamate e maggior tasso di abbandono, ovvero quelle serali fino alle 20 e del sabato fino alle 16.**

Questo importante passaggio, che va nella direzione anche da noi richiesta, ha reso possibile tale riposizionamento già con le ultime pianificazioni comunicate alle colleghe e colleghi del personale delle filiali digitali.

I turni fino alle 22 e quelli del sabato fino alle 19 saranno comunque mantenuti, ma potranno essere più diluiti nella pianificazione di ciascun/a collega.

Dal **1° gennaio 2025** l'Azienda interverrà anche sui **part time**:

- in caso di rinnovo sarà comunque richiesta la definizione di un orario che comprenda un pomeriggio a settimana, ma fino alle 19;
- in caso di part time già rinnovati sarà comunque consentito di richiedere la revisione dell'orario ante scadenza a chi ne farà richiesta;
- gestionalmente sarà individualmente esaminata la casistica di chi rappresentasse la necessità di un part time senza poter rientri pomeridiani.

L'Azienda ci ha confermato che, come da noi richiesto, già nei mesi scorsi aveva preso in considerazione le diverse richieste avanzate dalle persone e l'inserimento di un pomeriggio aveva coinvolto poco più del 60% dei part time.

Accordo ruoli e percorsi professionali: visibilità delle competenze utili ai fini del calcolo della complessità gestita

Dato che, come anche nelle filiali, le colleghe e i colleghi di filiale digitale remota hanno evidenza dei dati rispetto agli indicatori utili ai fini del percorso professionale, abbiamo chiesto che analoga possibilità sia riservata anche al personale di filiale digitale.

L'Azienda ha confermato l'impegno a consentirla, ma a oggi non ha ancora indicazione di una data in cui tale rilascio procedurale sarà effettuato, fermo restando che ce ne darà comunque conto appena ne avrà contezza.

Accordo ruoli e percorsi professionali: aggiornamento delle skill

Abbiamo proseguito il confronto in merito alla necessaria integrazione delle skill che definiscono la complessità gestita di cui all'accordo sui ruoli e percorsi professionali di filiale digitale, dato il venir meno della competenza *derivati*.

In conseguenza della dismissione dell'attività la competenza in questione non è stata riassegnata, ma è rimasta in vigore solo per chi già la possedeva, considerato che ci sono contratti aperti in scadenza a dicembre 2024.

Per coloro che hanno questa competenza (in totale 52 persone, di cui 8 in percorso), per tutto l'anno 2024 risulta agita e quindi in ottica di ricalcolo della complessità gestita dispiega appieno i suoi effetti come previsto dall'Accordo ruoli e percorsi professionali di filiale digitale.

Al termine dell'incontro l'Azienda ci ha consegnato una bozza con la sua proposta di integrazione delle skill in modo da cogliere sia l'esigenza di sostituzione della competenza non più agita, ma anche, in chiave evolutiva, quella di ulteriore ampliamento del novero delle competenze attribuibili al retail.

Ci riserviamo una attenta valutazione della proposta aziendale attesa la necessità di assicurare non solo una sostituzione delle skill, ma anche quella di definire un adeguato punteggio che riconosca l'impegno delle colleghe e colleghi rispetto al complesso di skill possedute.

La Segreteria **Uilca** Gruppo Intesa Sanpaolo