

NEXT, PULSE, GESTORE REMOTO E COMUNICAZIONI DBT

Nell'incontro di ieri abbiamo fatto il punto sullo stato di avanzamento di alcune delle iniziative in corso, derivanti dal Piano di Impresa.



NEXT

Il Piano di Impresa ha individuato in 5.000 risorse la “capacità produttiva in eccesso da riassorbire su nuove iniziative”, prevalentemente nuove priorità commerciali, quali FOL e nuovi mestieri, e priorità creditizie, quali Pulse. Il processo delle Risorse Umane per la riqualificazione dei colleghi che sta seguendo questo iter è stato denominato “NEXT”. Trimestralmente l’Organizzazione stabilisce i fabbisogni necessari per il funzionamento di Banca dei Territori e individua le zone nelle quali ci sono disponibilità di risorse per altre attività. In base a questa analisi si decide come riconvertire i colleghi e dove aprire nuove strutture sul territorio, quali FOL o Pulse. Le Risorse Umane definiscono a questo punto le liste di lavoratori che vengono colloquiati per cambiare attività; a seguire partono i processi di formazione ed inserimento. Al 31 marzo erano stati inseriti in nuovi ruoli 1.450 colleghi, di cui 600 su priorità commerciali, 476 su priorità creditizie e 367 su altri progetti.

Al fine di favorire una maggiore conoscenza delle nuove attività, NEXT avrà da luglio uno spazio su #People, in cui verranno illustrate le attività che si svolgono in FOL e Pulse; i colleghi potranno anche autocandidarsi a queste strutture.

Come FISAC abbiamo evidenziato che la parte più importante del processo è quella

del primo contatto con i colleghi che vengono scelti dall'azienda per rivestire questi ruoli; abbiamo denunciato il fatto che in alcune zone le Gestioni hanno veicolato dei messaggi scorretti e attuato forzature indebite. Abbiamo richiesto che sia dato il più possibile spazio alla volontarietà nella scelta delle attività da svolgere e che la creazione di nuove attività tenga anche conto del forte stato di tensione e di stress presente oggi nella Rete.

PULSE e REMEDIATON

Uno dei cardini del Piano di Impresa è il derisking, che in parte è stato realizzato con la cessione degli NPL, in parte dipende da un intervento tempestivo della Banca ai primi segnali di difficoltà del cliente. Per svolgere questa azione preventiva si stanno costituendo le strutture di Pulse e Remediaton (ve ne avevamo dato conto [qui](#), e poi ancora [qui](#) e [qui](#)).

Ad oggi le strutture di Pulse sono state aperte a Montebelluna, Vicenza, Gorizia e Forlì. Vi sono adibiti 143 colleghi divisi in 11 team; il Piano prevede una adibizione finale di circa 1000/1.300 lavoratori.

L'azienda ha ribadito che è allo studio la possibilità di aprire due nuove strutture a Verona e Viareggio, ma non è ancora stata presa la decisione.

L'attività si svolge su tre turni: dal lunedì al venerdì 8.18-15.30 e 12.48-20.00 e dal martedì al sabato 8.18-15.30.

La fase sperimentale che si è svolta nei mesi scorsi ha dimostrato una efficienza molto maggiore, in termini di contatto della clientela, degli orari pomeridiani e del sabato; i dati di produttività che l'azienda ha illustrato sono migliori di quelli che si possono raggiungere esternalizzando il lavoro sulle società che operano nel settore.

Le chiamate al cliente partono da un motore automatico che ne effettua 3/5 per ogni operatore: quando il cliente risponde viene messo in linea con il collega. Al momento i colleghi non sono specializzati nella loro operatività con la clientela. Negli orari pomeridiani la frequenza di risposte è maggiore, per questo motivo l'azienda ha dichiarato che è necessaria una maggiore presenza di organico in questa fascia.

Nel periodo luglio e agosto non si svolgerà il turno con il sabato ma, per mantenere il livello di produttività, si dovranno utilizzare 4 team al mattino e 7 team al pomeriggio.

Da settembre si riprenderà lo schema dei tre turni ma con una adibizione di 5 team al mattino e 6 team al pomeriggio.

Come FISAC abbiamo evidenziato che questa distribuzione non omogenea sugli orari ha ripercussioni sulla gestione dei tempi di vita e di lavoro dei colleghi. Analogamente a quanto facciamo per la FOL, richiediamo anche per Pulse una attenzione a questa situazione peculiare che può portare pesanti disagi. Inoltre abbiamo richiesto che in fase di colloquio ai colleghi che vengono destinati a Pulse sia chiarita quale sarà la reale adibizione sui turni.

GESTORE REMOTO

L'azienda ha riepilogato le caratteristiche di questa nuova figura su cui si è svolta la sperimentazione.

Il servizio è pensato per la clientela Personal e potenziali Personal che hanno evidenziato una scarsa propensione a servirsi della filiale. Il cliente viene contattato proponendo un servizio di consulenza a distanza che ha le medesime caratteristiche dell'offerta fuori sede. La portafogliazione rimane in carico alla filiale, mentre il Gestore Remoto, se il cliente accetta il servizio, diventa il punto di riferimento unico del cliente per l'attività di consulenza e sottoscrizione di prodotti e servizi (salvo che per attività che non possono essere svolte a distanza).

Ad oggi sono stati identificati 123 gestori, di cui 112 sono allocati in sale FOL e 11 in altre strutture.

L'azienda ha dichiarato che la sperimentazione si può considerare finita e quindi procederà con un ulteriore sviluppo di questa nuova figura professionale.

Come FISAC abbiamo richiesto di aprire il confronto per definire il ruolo professionale del Gestore Remoto ed il suo inserimento nel Contratto Collettivo di Secondo Livello.

La trattativa inizierà nel corso del mese di luglio.

CONTROLLI A DISTANZA

Le attività che si svolgono in Pulse ed il lavoro del Gestore Remoto, in quanto si svolgono al telefono nel rapporto con la clientela, sono assoggettate a registrazione delle telefonate analogamente a quanto avviene in FOL. Identiche sono le garanzie per il lavoratore in termini di diritti ed assistenza sindacale in caso di riascolto delle chiamate. Abbiamo pertanto sottoscritto una nuova stesura dell'Accordo di attuazione dell'art. 4 legge 300, già vigente nel Gruppo, in modo da inserire nella normativa anche queste due attività che non sono più sperimentali.

ERRATE COMUNICAZIONI IN BDT

L'azienda ha dichiarato che sono state trasmesse ai colleghi circa 200 errate comunicazioni sul livello di complessità, che saranno corrette. Inoltre sono state accreditate erroneamente 30 indennità di ruolo, con arretrati. Le cifre saranno recuperate dal mese di luglio.