

**Nell'incontro del 24 giugno con l'Azienda sono stati forniti alcuni aggiornamenti sui seguenti argomenti:**

## **NEXT (Nuova Esperienza Per Te)**

Rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Azienda gestisce e accompagna la riconversione professionale dei 5.000 Colleghi individuati dal piano d'Impresa quali "eccedenze produttive da riconvertire e destinare ad attività diverse".

Tale strumento consiste in un complesso processo che prevede 5 fasi:

- identificazione delle risorse coinvolte e loro destinazione
- ingaggio e conferma del nuovo ruolo
- individuazione del piano formativo dedicato
- formazione e validazione delle competenze
- inserimento nel nuovo ruolo

Al 30 maggio u.s. i Colleghi che hanno cambiato lavoro attraverso il progetto **NEXT** sono stati circa 1.800 trovando nuova collocazione prevalentemente nei seguenti settori: Filiali On Line (FOL), Specialisti Tutela, Gestori Remoto, Ufficio Reclami, Pulse e Remediation.

Da una indagine interna (a detta dell'Azienda) risulta che l'84% dei Colleghi coinvolti nella riconversione sono soddisfatti del nuovo lavoro.

Come OO.SS abbiamo dichiarato che, purtroppo, la realtà è ben diversa e denunciato che talvolta, nonostante il coinvolgimento dichiarato delle risorse, la delicata gestione di questo importante processo ci viene segnalata come superficiale e non rispettosa delle esigenze e sensibilità dei soggetti coinvolti.

Il Dr. Federighi, responsabile del progetto, ha dichiarato che si farà portavoce delle lamentele denunciate al fine di intervenire sulla struttura ed evitare che simili comportamenti possano in futuro ripetersi.

## **PULSE**

È la nuova struttura che si occupa di contattare i clienti sconfinati e che presentano arretrati di mutui e prestiti sollecitandone il rientro. Ha come responsabile Paolo Graziano, che ci ha informato della nuova apertura dell'ufficio Pulse a Forlì con 28 risorse. Ha riferito che la sperimentazione dei turni introdotta a gennaio 2019 ha dato buoni risultati permettendo di arrivare a registrare tassi di successo sui contatti alla clientela migliori di quelli ottenuti con società esterne in appalto che forniscono il medesimo servizio.

Per tali ragioni l'Azienda ha deciso di confermare l'attuale turnazione che prevede il lavoro anche nella giornata di sabato. Nello specifico:

- dal lunedì al venerdì 8:18 – 15:30 e 12:48 – 20:00
- dal martedì al sabato 8:18 – 15:30

Nei mesi di luglio e agosto viene sospesa la turnazione del sabato per essere ripresa a settembre.

Abbiamo evidenziato come la turnazione, soprattutto in alcuni periodi dell'anno e in presenza di carenza di organici, può creare serie problematiche, anche di carattere familiare, ai Colleghi coinvolti.

La struttura Pulse è organizzata in 11 team composti ciascuno da 11/14 risorse, attualmente sono operative quelle di Gorizia, Montebelluna, Vicenza e Forlì; è stato confermato che i Colleghi che Vi lavorano sono considerati Videoterminalisti.

Su precisa domanda l'Azienda non ha confermato né smentito la notizia di possibili aperture Pulse nelle zone di Vicenza e Lucca.

## **GESTORE REMOTO**

Conclusa la sperimentazione entra a regime il nuovo canale commerciale rivolto alla clientela Personal o potenzialmente Personal che non usa il canale fisico della filiale. I clienti gestiti dal Gestore Remoto sono allocati anche nel portafoglio della filiale a cui fanno capo e contribuiscono ai risultati di budget di questa. Ad oggi sono 123 i Gestori Remoto molti dei quali collocati nelle stesse sedi della Filiale On Line (FOL), fanno eccezione Roma e Verona per le quali i Gestori sono allocati in filiale e in strutture di Direzione Regionale. Probabile prossima apertura di un presidio a Palermo.

Abbiamo chiesto l'avvio delle trattative per definire regole sullo sviluppo professionale (inquadramenti) anche per questa nuova figura.

## **ALTRE INFORMAZIONI**

L'Azienda ci ha segnalato che nel mese di maggio sono state accreditate indennità di ruolo errate o che non erano dovute a 30 Colleghi. Gli interessati saranno contattati e si procederà al recupero di quanto erroneamente erogato nelle prossime buste paga.