



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

**UILCA ISGS**  
**Coordinamento Nazionale**

---

Milano, 23 febbraio 2017

**A TUTTI GLI ISCRITTI UILCA ISGS**

## **Incontro annuale per ISGS**

Il 23 febbraio 2017 si è svolto a Milano l'incontro annuale dedicato a ISGS.

In apertura di incontro Antonio Federighi, responsabile del Servizio Coordinamento Risorse, ha fornito alcuni dati sul Personale ISGS: al 31/12/2016 l'organico comprendeva 7.932 colleghi, con un incremento di circa 350 unità rispetto all'anno precedente. Nel 2016 sono state effettuate in ISGS 383 **assunzioni**, principalmente in DSI (234 neolaureati con contratto di inserimento e 149 expert).

In materia di **mobilità** nel 2016 si sono effettuati 82 trasferimenti, il 41% dei quali in accoglimento di domanda (in aumento rispetto al 25% dell'anno prima), 70 cessioni di contratto in ingresso e 80 in uscita, a cui vanno aggiunti circa 50 colleghi spostati internamente al Consorzio. Riguardo alle richieste di trasferimento in essere, l'Azienda ha dichiarato che al 31/12/2016 erano presenti 281 richieste di colleghi ISGS (il 61% da DC Operations).

Come Uilca abbiamo accolto positivamente i dati generali presentati e in particolare l'incremento della quota di accoglimento delle domande sul totale dei **trasferimenti** effettuati, ma abbiamo anche osservato come spesso vengano posti dei veti pregiudiziali da parte dei Responsabili che dovrebbero rilasciare le risorse, impedendo nei fatti molti trasferimenti, nonostante sia stato costituito da qualche tempo l'Ufficio Mobilità Infragruppo. Abbiamo quindi chiesto con forza, di insistere su questo aspetto con i diversi Responsabili di Struttura e segnalato che, insieme alla mobilità, vanno rafforzati altri importanti strumenti di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro quali lo **Smart working** e la **flessibilità di orario** (riduzione pausa pranzo ecc.) soprattutto ma non solo nelle sedi aziendali che scontano i disagi logistici più gravi, segnalando alcune situazioni di eccessiva rigidità come ad esempio nel **Recupero Crediti**. Abbiamo inoltre chiesto di perseguire una maggiore trasparenza e oggettività - auspicio condiviso con noi dall'Azienda - nella determinazione e individuazione delle esigenze organizzative aziendali che impediscono di soddisfare le richieste di flessibilità e di mobilità dei colleghi.

L'Azienda ha evidenziato che il dato di abilitazione allo **Smart Working** è complessivamente positivo in ISGS, in quanto si attesta intorno al 30% dei colleghi. Nella stessa DC Operations, il dato è salito al 20%, dal 15% del precedente anno. Non tutte le attività - ha poi aggiunto, si prestano però con la stessa facilità alla modalità del lavoro flessibile per le loro peculiarità tecniche e normative; vi è poi il problema della dotazione tecnologica da assegnare ai colleghi per metterli in condizione di lavorare da casa. L'azienda ha

però dichiarato, che essendo lo smart working una modalità lavorativa che sta portando ottimi risultati, si adopererà, ove possibile, per creare le condizioni per un suo ampliamento.

Sui trasferimenti ha riconosciuto che la situazione in ISGS è più critica rispetto a quella riscontrata in Banca dei Territori, in quanto le figure professionali presenti nel Consorzio hanno spesso competenze più specialistiche e meno standardizzate, quindi più difficili da sostituire. L'Azienda ci ha poi informato che **l'Ufficio Mobilità Infragruppo** si sta attivando per creare gruppi di risorse per divisione territoriale da utilizzare per facilitare l'accoglimento delle richieste.

L'Azienda ha poi annunciato che **sono previste alcune assunzioni nella Direzione Recupero Crediti** (i profili ricercati sono al momento quelli di persone con esperienza nel settore), pur non potendo fornire dettagli sui numeri, sulla distribuzione territoriale e sulla tempistica in quanto il relativo budget non è stato ancora approvato. Proprio queste assunzioni potrebbero consentire in prospettiva di affrontare con maggiore efficacia i problemi di flessibilità e di mobilità dei colleghi, da noi rappresentati.

Sul **Progetto Talent**, che coinvolge anche ISGS ed è finalizzato alla formazione di 100 colleghi con caratteristiche di eccellenza e un'ottima conoscenza dell'inglese per un percorso di carriera manageriale, l'Azienda ha precisato che i profili presi in considerazione sono 1000 tra tutte le Aziende del Gruppo non solo in Italia ma in tutta Europa. Il Progetto è rivolto inoltre solo agli interni e non al mercato esterno.

A seguire, Luca Faussonne, responsabile della Direzione Operations, ci ha illustrato la **riorganizzazione in corso nella Direzione Centrale Operations nell'ambito del Piano denominato Nuova Strategia Operations**. Gli obiettivi dichiarati del Piano sono la liberazione di capacità produttiva e il suo reimpiego in progetti prioritari e/o strategici per l'Azienda, senza ricadute occupazionali. **I progetti aziendali strategici sui quali le risorse liberate andranno impiegate prioritariamente sono tre: l'insourcing del portafoglio, la costituzione della Test Factory e il backlog dei mutui.**

**L'insourcing del portafoglio**, che ha l'obiettivo di diminuire i costi incrementando al tempo stesso i ricavi, con l'acquisizione di lavorazioni per conto di clienti esterni e il conseguente aumento dei volumi, porterà all'internalizzazione di tutte le attività e i processi di gestione degli effetti cartacei, attualmente in carico a service esterni, e alla **costituzione di un Ufficio incassi commerciali e portafogli distribuito su 3 sedi che, a regime, occuperà circa 100 colleghi così divisi: 50 a Bologna, 25 a Genova e 20-25 a Parma.**

**La Test Factory è una nuova Unità che sostituirà l'attuale Ufficio Collaudi Funzionali con due obiettivi: migliorare i test funzionali sulle applicazioni business**, che verranno svolti per l'intero ciclo di vita, in completa autonomia, senza richiedere risorse in prestito a Banca dei Territori, ma basandosi sui requisiti funzionali da essa forniti e **internalizzare test attualmente svolti esternamente. La Test Factory sarà distribuita tra Padova** (dove il team già presente sarà potenziato), **Moncalieri e L'Aquila. In tutto si pensa di arrivare a regime a una novantina di risorse. Di queste, 50 saranno su L'Aquila**, dove alle 10 già ora impegnate nell'attività, se ne aggiungeranno altre 20 entro fine aprile e ulteriori 20 entro fine giugno. L'Azienda ha sottolineato che questa attività, oltre ad essere ad elevato valore aggiunto, non presenta controindicazioni rispetto allo Smart working, che sarà quindi ipotizzabile anche per l'Aquila, dove finora non è stato percorribile a causa di motivazioni tecniche (doppio monitor) o per la delicatezza della documentazione trattata (Accertamenti). Il progetto proseguirà poi nel 2018, ma ancora non si conoscono i numeri delle risorse interessate. Faussonne ha poi dichiarato, dietro nostra sollecitazione, che al momento sull'Aquila resteranno anche le attività di Small Business e di Accertamenti Bancari e che le risorse destinate alla Test Factory, proverranno principalmente dall'attività di Small Business.

**L'incremento dell'attività di backlog dei mutui**, che coinvolgerà a regime le strutture di Forlì, L'Aquila, Mestre, Padova e Torri di Quartesolo (fatti salvi gli esiti del trasferimento in atto per questa struttura, vedi sotto), è dovuto invece in gran parte, ai lusinghieri risultati commerciali che hanno portato l'Azienda nell'anno passato, a conquistare nel settore dei mutui retail, una quota di mercato del 36% (quasi il doppio di quella che è, a livello generale, la nostra quota di mercato). Alla prosecuzione dell'attività di esaurimento dei vecchi mutui, si affiancherà lo smaltimento dei magazzini straordinari presenti nell'Ufficio Mutui Privati.

Abbiamo evidenziato che l'assenza di una **progettualità chiara e definita**, e il **calo di volumi in alcune lavorazioni**, come registrato ad esempio per **l'Esterio per conto BdT**, determinano spesso forte apprensione nei colleghi interessati. L'Azienda ha risposto che il calo dei volumi sull'Esterio BdT, così come su altre lavorazioni, ha spinto la Direzione a pensare ad uno spostamento su altre attività, anche di elevata qualità professionale, delle risorse liberate. Per **la visione e la progettualità**, ha invece dichiarato che queste sono assolutamente presenti ma molti fattori che influenzano i piani aziendali sono esogeni e non prevedibili con assoluta precisione.

Faussone ha poi parlato del **terzo pilastro della Nuova Strategia delle Operations**, che è la valorizzazione delle persone, anche con alcuni progetti mirati: **OPS Academy** (una Accademia professionale che supporti i colleghi di Operations nel proprio lavoro o nei cambi di attività, con una formazione modulare specifica per le Operations, che preveda un catalogo di corsi dedicato, i cui primi moduli saranno disponibili entro l'anno); **Newsletter DCO** (una nuova iniziativa in fase di studio, con il primo numero previsto per marzo); **Livecast** (iniziativa che si intende proseguire); **"Incontriamoci in Piazza"**.

Alla nostra richiesta di un dettaglio sulla distribuzione delle altre attività tra le diverse Strutture, Faussone non ha escluso modifiche in corso d'anno, in quanto su alcune lavorazioni sono in corso approfondimenti: si sta pensando ad esempio alle attività da portare in **insourcing per compensare il calo delle Successioni**.

Relazioni Industriali ha poi confermato quanto già dichiarato nelle trimestrali di area su **Torri di Quartesolo**: delle 320 persone complessivamente presenti a Torri, 180 risorse di ISGS saranno trasferite a Sarmeola di Rubano, mentre le altre 140 risorse verranno dislocate tra Vicenza e la stessa Torri di Quartesolo in un diverso stabile. Il 6 marzo inizieranno a Sarmeola dei lavori propedeutici, mentre lo spostamento del primo nucleo è previsto il 7 aprile con l'obiettivo di terminare tutti gli spostamenti entro giugno. La Uilca ha richiesto all'azienda di calendarizzare un incontro per poter ricercare le opportune soluzioni alle criticità che si verranno a creare con questo trasferimento.

Su richiesta delle OO.SS., Federighi ha poi fornito alcuni dati sui **percorsi professionali per i Coordinatori**: sono al momento stati individuati 410 nuclei di attività di cui 186 in DSI, 140 in DCO, 18 nella Information Security, 35 nell'area Cost Management e 11 nella Direzione del Personale. L'attribuzione del Coordinamento ha avuto effetti per 39 colleghi, di cui 16 con promozione e indennità e 23 con la sola indennità.

Come UILCA riteniamo questo incontro soddisfacente, in quanto abbiamo verificato che il lavoro da noi svolto nel 2016, insieme alle altre OO.SS., ha portato buoni risultati; inoltre abbiamo riscontrato nell'azienda la volontà di recepire le nostre istanze, continuando ad affrontare con la dovuta attenzione le problematiche e le criticità di tutte le lavoratrici e di tutti i lavoratori della nostra Azienda. Su questo processo continueremo a vigilare, ricercando e sostenendo attivamente le adeguate soluzioni.

Fraterni Saluti

Segreteria **UILCA** ISGS