



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI
Aderente a UNI Global Union

UILCA ISGS **Coordinamento Nazionale**

Milano, 21Luglio 2015

AGLI ISCRITTI UILCA ISGS

Incontro annuale per ISGS

Nella giornata del 21 luglio si è svolto a Milano l'incontro annuale dedicato a ISGS, previsto dal Protocollo delle Relazioni Sindacali, relativo alla situazione complessiva dell'azienda ed al suo coinvolgimento nel Piano d'Impresa del Gruppo, anche alla luce del recente nuovo organigramma .

L'incontro è stato focalizzato principalmente sul recente riassetto organizzativo di Isgs che ha portato all'introduzione di due nuove Aree funzionali (sotto cui sono state raggruppate numerose Direzioni di ISGS) a riporto diretto del COO Lodesani e di una nuova unità organizzativa finalizzata alla realizzazione dell'innovativo progetto Digital Factory anch'essa a riporto diretto del COO.

Come OO.SS. (ed in particolare come UILCA) abbiamo comunque voluto affrontare, a margine del confronto, anche altri temi, tra i quali la mobilità intraaziendale e infragruppo oltre ad alcune problematiche gestionali riguardanti le strutture Isgs e in particolare gli ormai ex Poli di Nuova Occupazione. Non sono poi mancati i riferimenti alla questione degli organici.

La creazione di due macroaree (Area Strategie Operative Integrate e Area Cost Management & Support) che raggruppano diverse funzioni affini per ambito e finalità sotto una guida unica rientra , secondo l'Azienda, in un'ottica di maggiore integrazione e sinergia tra i diversi comparti della Banca, al fine di una maggiore efficacia operativa e, conseguentemente, di un miglior servizio alla clientela.

Le altre Direzioni non sono state inserite nelle due aree in quanto già funzionalmente integrate in altre strutture del gruppo (es. Recupero Crediti in Capital Light Bank) o in procinto di essere integrate in IntesaSanpaolo (Contact Unit).

Nella rappresentazione aziendale è stata data molta enfasi alla Digital Factory che dovrebbe rappresentare infatti per il Gruppo Intesa Sanpaolo un motore di forte innovazione in grado di renderlo pienamente competitivo in un mercato globale che si muove rapidamente in questa direzione e in un contesto nazionale nel quale il tasso di digitalizzazione è sensibilmente più basso rispetto a ciò che avviene in altri Paesi occidentali.

La Digital Factory consiste in una unità organizzativa, guidata anch'essa da Fraternali, che si pone l'obiettivo di riprogettare completamente partendo da zero (dal cosiddetto "prato verde", come cioè non vi fosse nulla di già implementato) i 40 processi di business della Banca che, sui 200 complessivi individuati, impegnano l'80% della potenza operativa nell'ottica di andare più efficacemente incontro alle esigenze del cliente; altro compito di tale unità è il presidio sulle novità tecnologiche e su come possano essere utilizzate all'interno dei processi. Il Processo Pilota scelto è quello dei mutui, sul quale inizieranno a lavorare, da subito con una fase preparatoria e a regime da settembre, 27 persone con professionalità specifiche selezionate da diverse strutture aziendali sia di ISGS che di BdT. Il Pilota durerà 4 mesi (non vi sono ancora indicazioni sulla durata dell'implementazione del nuovo processo), poi si passerà all'analisi di altri processi, a cominciare dal credito deteriorato retail, imprese e corporate, dai prestiti personali privati, dal credito problematico retail e dall'anticipo fatture.

Ancora non è stato deciso se i colleghi saranno in regime di distacco o rimarranno funzionalmente legati alle proprie strutture organizzative.

L'approccio sarà incentrato sulle esigenze del cliente, che verrà spesso coinvolto mediante appositi gruppi di ascolto nelle diverse fasi del progetto..

Come Uilca abbiamo accolto positivamente da un lato la conferma da parte aziendale della centralità di Isgs come macchina operativa del Gruppo e il forte ruolo di ISGS nel piano di impresa del Gruppo Intesa Sanpaolo; sarà da valutare nel tempo la svolta "epocale" che ci è stata prospettata come un'occasione da cogliere in rapporto al mercato estremamente competitivo di player bancari e non col quale dobbiamo confrontarci. Al tempo stesso abbiamo espresso preoccupazione per le possibili ricadute sull'operatività e sui livelli occupazionali, per lo meno in termini di esuberi funzionali. Il Dott. Fraternali ha dichiarato che l'obiettivo del Progetto non è l'efficienza (ovvero la riduzione delle risorse impiegate) bensì il miglioramento del servizio al cliente. E' invece vero che a tendere si ridurrà l'apporto dei colleghi limitatamente alle lavorazioni a basso valore aggiunto. Le stesse risorse umane verranno però gradualmente impiegate in maniera più fruttuosa e motivante in attività più specialistiche, nelle quali potranno fornire un contributo di elevato valore aggiunto soprattutto in fatto di analisi, come peraltro avviene già oggi in molte

strutture Isgs. Ciò non comporterà il superamento delle Operations come le conosciamo oggi ma una loro evoluzione, senza rinunciare al progressivo accentramento delle attività che ha dato e continua a dare risultati lusinghieri non solo in termini di efficienza ma anche di specializzazione. Inoltre il miglioramento dei processi che oggi coinvolgono i colleghi della Rete potrà liberare risorse da dedicare all'attività commerciale, sulla quale le filiali dovranno concentrare sempre di più la propria operatività, continuando a coltivare la prossimità ai territori come fattore chiave di successo.

La Digital Factory non avrà impatti immediati sul lavoro quotidiano degli altri colleghi ma sortirà effetti graduali e incrementali man mano che lo sviluppo dei nuovi progetti andrà a regime.

Su sollecitazione delle OO.SS. l'Azienda ha affermato che le attività commissionate alle società di consulenza non avranno un'incidenza superiore a quella registrata oggi in tutte le strutture Isgs e riguarderà prevalentemente la parte di implementazione e la scrittura del codice applicativo (riguardando in particolare la parte DSI) mentre l'analisi e la progettazione verranno affidate interamente ai colleghi. In generale, l'outsourcing delle lavorazioni - dichiara l'Azienda - non fa parte della filosofia del Gruppo Intesa Sanpaolo e continuerà ad essere utilizzato solo nei casi strettamente necessari.

Come UILCA abbiamo poi sottolineato come i lavoratori subiscano nei fatti delle forti pressioni su risultati quantitativi più che qualitativi, pagando oltretutto le forti rigidità gestionali che rischiano di frustrarne le legittime aspirazioni rendendoli meno appagati e, di conseguenza, anche meno produttivi. Questo discorso vale per molte strutture Isgs e in particolare per gli ex Poli di Nuova Occupazione di Potenza, Lecce e L'Aquila.

In questa ottica abbiamo chiesto con forza un maggior coinvolgimento aziendale sulla delicata materia dei trasferimenti, della concessione dei part time, ma anche sulla concessione di forme di flessibilità oraria e lavorativa e su servizi di welfare nei luoghi di lavoro quali, a titolo esemplificativo, navette aziendali in assenza di mezzi pubblici o aree pranzo adeguate ad accogliere i lavoratori, soprattutto nei siti più decentrati e difficilmente raggiungibili.

L'Azienda ha risposto fornendo innanzitutto alcuni dati sui trasferimenti: ad oggi le domande inevase sono 355, di cui 103 nelle Contact Unit. Ha poi sottolineato come non vi sia un blocco nei trasferimenti infragruppo da e verso ISGS ma anche che non sia ad oggi possibile rilasciare risorse in uscita da Isgs senza compensarle con degli ingressi. Si è detta comunque disponibile ad affrontare caso per caso le opportunità di spostamenti interni ad Isgs, laddove se ne venissero a creare le condizioni, o di "scambi" con Banca dei Territori o altre Divisioni aziendali, sempre compatibilmente con le competenze e

professionalità richieste dalle diverse attività. Si è poi dichiarata intenzionata a valutare la possibilità di concedere alcune flessibilità orarie venendo incontro prioritariamente alle difficoltà dei lavoratori pendolari logisticamente più disagiati, contemplando al tempo stesso le esigenze organizzative e operative delle diverse strutture. Ha invece negato che, allo stato attuale, ci sia la possibilità di accedere al Lavoro Agile da parte di colleghi impiegati in siti diversi da quelli già individuati per la sperimentazione in corso.

Come UILCA abbiamo infine sostenuto la necessità, alla ripresa delle trattative ad ottobre, di poter entrare nel merito delle figure professionali di ISGS e Direzioni Centrali e dei relativi sviluppi di carriera.

Fraterni saluti.

Segreteria **UILCA** ISGS