



## Progetto PULSE

Nell'incontro di oggi l'Azienda ha illustrato, come da noi sollecitato, l'avvio del progetto PULSE previsto nel Piano Industriale.

Sarà creata una Unità centrale all'interno della struttura di Chief Lending Officer che svolgerà attività di gestione della clientela retail (persone fisiche) ai primi segnali di difficoltà nel pagamento rate mutui e prestiti.

Pulse si occuperà quindi di sollecitare i clienti che hanno rate arretrate (attività di collection) e, se in difficoltà, proporre soluzioni di rimodulazione del debito, con la raccolta della documentazione necessaria, la predisposizione e invio della proposta agli organi deliberanti preposti.

Al 16 aprile partirà un pilota del progetto nell'ambito della Direzione Regionale Veneto con 15 persone (17 persone da maggio e 22 da giugno) e circa 6.000 posizioni da gestire nei tre mesi. Si tratta di pratiche di credito al consumo la cui attività di collection viene attualmente svolta da società esterne o di situazioni al momento non presidiate.

Al momento i colleghi saranno ubicati presso la FOL di Vicenza e Montebelluna, per poi individuare spazi dedicati come PULSE. L'orario di lavoro in questa prima fase rimane quello standard; successivamente alla fase pilota verrà valutata l'esigenza di un ampliamento degli orari (orari extra-standard o turni).

Abbiamo evidenziato il pericolo di impoverimento della professionalità dei Gestori Par e della frammentazione della relazione commerciale con i propri clienti.

Abbiamo chiesto chiarimenti rispetto all'evoluzione prevista dal Piano Industriale in merito alla "estensione delle attività a terzi" di Pulse, circostanza che a nostro avviso potrebbe preludere ad una successiva societizzazione.

L'Azienda ha dichiarato che, allo stato attuale, non vi è alcuna decisione al riguardo, sottolineando che il Piano Industriale prevede una possibile partnership con terzi e comunque tale valutazione potrà essere fatta solo a seguito di una verifica dell'efficacia dell'attività di Pulse. Abbiamo inoltre chiesto di seguire il progetto in tutte le sue fasi di realizzazione, a partire dalla verifica del pilota.

**Abbiamo evidenziato come l'avvio di Pulse coincida con l'incertezza e le tensioni derivanti dall'ipotesi di esternalizzazione del Recupero Crediti.**

**Abbiamo nuovamente ribadito che tutte queste attività devono rimanere all'interno del Gruppo.**

Sono stati inoltre fissati a metà aprile gli incontri da noi richiesti con i Responsabili di Banca dei Territori e di IT Digital Innovation Officer.

Milano, 28 marzo 2018

**Delegazione Trattante Gruppo Intesa Sanpaolo  
FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL - UILCA - UNISIN**