

PROGETTO PULSE

In data odierna l'Azienda ha presentato il progetto "PULSE" quale attività centralizzata di sostegno e gestione delle posizioni di crediti *retail*, ora "in bonis", che manifestano uno stato iniziale di deterioramento. Il progetto prevede la creazione di un *hub* volto a centralizzare tutte le attività in tale ambito attualmente svolte dalle filiali, con circa 100 persone che saranno impiegate nel corso dell'anno 2018 per giungere poi a circa 1000 persone nel corso dell'anno 2021. La strategia prevede il contatto multicanale con la clientela (call center, canali digitali, ecc.) con focalizzazione su sollecito e rinegoziazione/ristrutturazione della posizione del cliente e con un piano di formazione (due settimane) volto a rafforzare le conoscenze dei colleghi in questa nuova attività.

Il progetto pilota prevede il coinvolgimento di circa 15 iniziali, 22 a regime, colleghi che hanno volontariamente accolto la proposta dell'Azienda, dopo opportuni colloqui di presentazione dell'attività. Le postazioni di lavoro saranno temporaneamente allocate nella Filiale Online – sedi di Montebelluna e Vicenza – e l'ambito di applicazione sarà la clientela *retail* della Direzione Regionale Triveneto. L'attività prenderà avvio nel corso del mese di aprile 2018 con la gestione iniziale di circa 1000 posizioni per un valore complessivo pari a circa 14 milioni di euro, che a regime, a giugno 2018, saranno circa 6000 per un valore complessivo pari a circa 40 milioni di euro. La struttura aziendale PULSE, a regime, sarà poi allocata su strutture logistiche alla stessa dedicata. L'orario di lavoro sarà quello standard. Terminata la fase pilota sarà valutata la possibilità di ampliare l'orario di lavoro con orari extra-standard o con l'adozione di turni specifici per tale attività.

Obiettivo principale della nuova realtà aziendale sarà il presidio di attività ora esternalizzate e, in parte, non presidiate in Banca dei Territori. Il Gestore PAR di riferimento della posizione assunta a PULSE sarà costantemente informato sull'evoluzione della stessa.

Come FIRST Cisl registriamo con favore che l'Azienda proceda, anche in questo settore, nel processo di *insourcing* di lavorazioni ora gestite esternamente. Abbiamo invece espresso alla stessa alcune perplessità circa la modalità e l'eshaustività degli argomenti trattati in alcuni colloqui intercorsi con il personale, chiedendo una più ampia e completa informativa al collega interessato dall'operazione. Non possiamo però non rilevare alcune criticità quali in primis le modalità di rapporto col Gestore PAR di riferimento della posizione oggetto dell'attenzione di PULSE, nella salvaguardia del suo ruolo e della sua professionalità.

Inoltre presteremo particolare attenzione a quanto pubblicato nel Piano d'Impresa e cioè la possibile estensione delle principali attività di PULSE a banche di medie e piccole dimensioni e a settori non bancari, e la possibile partnership con un operatore industriale. In entrambe le situazioni la nostra attenzione alla tutela dei diritti delle colleghe e dei colleghi sarà massima.

**La Segreteria
del Gruppo Intesa Sanpaolo**

Milano, 28 marzo 2018