



## INCONTRO ISGS - EVOLUZIONE POLI BACK OFFICE

Il data 29 novembre si è tenuto a Milano l'incontro che le Segreterie di Coordinamento di ISGS avevano fortemente sollecitato nelle scorse settimane, per avere dall'Azienda chiarimenti sugli scenari di evoluzione di ISGS, con particolare riferimento ai Poli di back office di Rete, alla luce delle numerose modifiche organizzative in corso e dei relativi trasferimenti di attività che si erano registrati.

Hanno partecipato alla riunione la dr.ssa Fenilli per la Contact Unit, il dr. Bagnasco per le strutture Centrali, il dr Melotti per DOR, il capo del personale di ISGS Sandra Marconi e, per le relazioni Sindacali del Gruppo, la d.ssa Patrizia Ordasso.

La direzione della **contact unit** ha risposto in merito al progetto di "**Filiale Virtuale**". Ha comunicato che è in corso una sperimentazione per fornire supporto telefonico a clienti personal e small business. I clienti rimangono portafogliati nelle filiali di appartenenza e, nelle prossime settimane, 7 colleghi della contact andranno in Filiale per un periodo di affiancamento. La sperimentazione è diretta in particolare alla clientela small micro, per operazioni semplici, mentre la concessione del credito rimane in filiale.

Questa sperimentazione si aggiunge al progetto prestiti on line alla clientela e vuole rilevare il gradimento di un assistente remoto da parte della clientela.

Per quanto riguarda la nuova **contact unit di Bologna**, l'azienda ha dichiarato che non è ancora in grado di presentare il progetto perchè **sono ancora in corso i contatti con i lavoratori di Delta** collocati nel fondo emergenziale.

Il dr. Bagnasco ha confermato l'attuale struttura, in particolare ha dichiarato che su Torino è collocato il middle office di finanza strutturata, mentre su Roma entreranno nel perimetro ISGS l'attività di Banca Imi con 5 dei 7 colleghi e si tende a consolidare l'attività GIC. Si è completato il passaggio da Napoli a Parma di attività che già facevano capo a Parma, ricollocando le persone in DSI e DOC.

Per alcuni servizi di Parma dell'area Banca Depositaria, è allo studio un progetto denominato Golden Service che comporta servizi aggiuntivi per la clientela Corporate, in un'ottica di differenziare e rendere più rapido il servizio.

Le razionalizzazioni in atto su Milano e Torino per Crediti e Finanza sono state confermate, entrambe termineranno entro l'anno.

**Per quanto riguarda i poli di back office** il Responsabile della Direzione, Dott. Melotti, ha ampiamente illustrato gli intendimenti aziendali, che sintetizziamo di seguito.

**Non esiste alcuna ipotesi di revisione della struttura territoriale dei Poli.**

**Tutto l'organico attualmente impiegato, che al 15 novembre risulta di 3232 persone su 31 Poli, verrà stabilmente occupato anche in conseguenza delle iniziative di riorganizzazione in oggetto.**

L'Azienda ha però ammesso che negli scorsi mesi si è creato un "disallineamento temporale" fra lo spostamento di attività dai Poli **tradizionali** a quelli di **nuova costituzione**, e l'accentramento dalle filiali di nuove attività. Questo disallineamento temporale ha causato un "sottoutilizzo temporaneo" delle risorse presenti nei Poli tradizionali.

Le iniziative cui l'Azienda darà corso riguardano sia inserimento di nuove lavorazioni sia recuperi di produttività

A partire da dicembre 2010 fino a giugno 2011 verranno portate sui Poli nuove attività che sono state concordate con la Banca dei Territori e che hanno superato la fase sperimentale.

**Le nuove attività** che verranno accentrate nei **Poli tradizionali** saranno:

- Gestione bonifici in arrivo (BODES)
- Addebito utenze di scarto (BJD1)
- Anticipo fatture
- Estinzione c/c

Inoltre si completerà l'accentramento di Tesorerie ed Estero.

Sui **Poli nuovi**, sui quali si sono perfezionate le assunzioni pari a 476 unità, oltre alle attività transazionali (bonifici, riba, mav) che occupano la maggior parte dell'attività, **verranno accentrate:**

- CAI
- Ammortamento assegni
- Successioni
- Fondo Unico Giustizia
- Cancellazioni ipotecarie

Le nuove attività di Accertamenti Bancari e Cambio Banca verranno ripartite fra Poli tradizionali e nuovi.

**Inoltre tutti i Poli verranno interessati da una serie di riorganizzazioni :**

- aumento delle percentuali di accentramento delle principali lavorazioni;
- interventi applicativi e di semplificazione, da terminare entro il terzo trimestre 2011, che consentiranno ampi recuperi di produttività, senza i quali sarebbe impossibile fronteggiare i nuovi lavori assegnati;
- misurazione dei Livelli di Servizio relativi alle principali attività;
- conferma dell'uscita verso la Rete di 123 risorse (le uscite definite ad oggi sono 92);
- uscita verso DOC di 79 risorse (inizialmente ne erano previste 145 e ad oggi ne sono uscite 32);
- valutazione di insourcing di attività oggi esternalizzate (*su questo argomento abbiamo rilevato che il ricorso all'esterno in una fase di sottoutilizzo degli organici sia una scelta anacronistica*);
- studio della possibilità di supportare le filiali più critiche nei periodi di punta, per il recupero della contrattualistica MIFID, la verifica degli ordini e la scannerizzazione ai back office.

Riteniamo importante l'informativa ricevuta in quanto da tempo denunciavamo la preoccupazione che si era diffusa fra i colleghi, in particolare a fronte dell'evidente sottoutilizzo delle strutture.

Le informative ricevute ripristinano la necessaria chiarezza ,dopo un periodo di alcuni mesi di incertezza organizzativa.

Gli impegni aziendali, già ribaditi in molte occasioni, sulla stabilità della struttura dei back office e sul mantenimento dell'occupazione collegata, si sono esplicitati con un'ampia documentazione relativa alle previsioni, gli adempimenti organizzativi ed i tempi di realizzazione del tutto.

Al riguardo abbiamo richiesto che, una volta stabilizzata questa nuova fase di accentramenti, sia data visibilità ad una mappa delle strutture da cui appaia quali lavorazioni vengono svolte in ogni Polo. Nel frattempo porremo il massimo impegno per verificare lo sviluppo del progetto ed incalzare l'Azienda ove venissero a registrarsi degli scostamenti da quanto è stato illustrato.

*Nel corso dell'incontro l'azienda ha comunicato che gli attuali distaccati in ISGS (circa 800) saranno contattati per la cessione del contratto ai sensi dell'art. 1406 c.c. che, come noto, è volontaria. Non saranno contattati i colleghi che svolgono le lavorazioni dei Centri Domus e i colleghi di Cr Firenze iscritti al Fondo Pensioni a prestazioni definite, in attesa delle necessarie modifiche statutarie.*

## **SEGRETERIE DI COORDINAMENTO INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES**

**Milano, 3 dicembre 2010**