



## VERBALE DI INCONTRO CHIEF OPERATING OFFICE Riunione del 23 gennaio 2020

Sottoscritto, nella tarda serata di ieri, un verbale di incontro su materie inerenti l'evoluzione organizzativa delle attività di COO.

La seduta si è da subito incentrata sul tema degli orari dei Centri di Assistenza Clienti e di Back Office, al cui interno abbiamo riportato i rilievi emersi nel corso dei lavori dei diciotto tavoli territoriali convocati ad hoc. L'esito del confronto, a tratti anche teso, ha consentito l'attenuazione delle rigidità di una matrice prevista in ambito SAC, strutturata in ben nove modulazioni orarie, ribadendo il principio di base, rimarcato in verbale, che al termine della sperimentazione si procederà ad una verifica complessiva dell'impianto, con attivazione/disattivazione delle singole righe (orari) in ragione delle esigenze di ciascun Centro.

Per quanto attiene a determinate tipologie di Sito, sempre di Assistenza Clienti, previste da subito eccezioni:

- Stralciati dalla matrice principale i Contact Center di piccola entità, intendendosi per tali quelli con una consistenza organica inferiore a 30 risorse (Cagliari, Lamezia Terme, Perugia, Pisa, Taranto, Trento, Siracusa). Tali realtà opereranno con una modulazione oraria che vedrà spente le righe 2-7-8-9;
- I Centri di Assistenza di 2° livello (Reclami Retail e Business) opereranno con orari di cui alle righe 7 e 8, con il solo 20% del personale applicato, con regolare turnazione, su sei giorni lavorativi e cadenza di un sabato ogni cinque settimane;
- Nei riguardi dei decentrati piccoli nuclei reclami (ex MBPA) sarà applicata solo la riga 5.

La sperimentazione dei nuovi orari di SBO e SAC sarà attivata a decorrere dal 3 febbraio p.v., con relativa fase di verifica sulla sostenibilità dell'intero impianto entro la prima decade di aprile 2020, nel cui ambito avremo la possibilità di apportare le opportune verifiche rispetto alle reali, e non teoriche, esigenze funzionali dei Centri.

Il confronto è proseguito con focus acceso sul tema **INQUADRAMENTALE**: la parte aziendale ha presentato al tavolo quanto emerso da una prima analisi sulla coerenza degli inquadramenti professionali posseduti dalle Risorse dei vari siti rispetto alle attività svolte, manifestando la volontà di sanare tutti i disallineamenti ancora in essere. Pertanto, con riferimento ai Centri di Gestione Documentale (ex Eli/Sin), l'Azienda interverrà con i relativi correttivi, attuando i passaggi dalla fascia D a C nei centri di Cosenza (Nr.24), Messina (Nr.43), Palermo (Nr.6), Napoli (ex SIN Nr.14), a decorrere dal 1° marzo prossimo. Per le attività dei Servizi Finanziari, previsti i seguenti passaggi inquadramentali, sempre da D a C, nei centri di Bari (ex CUAS/TSC), Genova (ex Centro Pignoramenti), Firenze (ex CUAS), per un totale di 20 interventi (rispetto ai complessivi 44 disallineamenti), da attuare con decorrenza 1° aprile corrente anno.

Le parti si incontreranno entro il mese di febbraio per una verifica complessiva sull'assetto organizzativo di COO, in logica Hub & Spoke, per l'analisi della distribuzione delle Risorse nei vari Centri, tenuto conto del fenomeno esodi, ed in funzione di quanto condiviso con l'accordo del 14 gennaio scorso in materia di trasformazioni da part-time a full-time. Nel corso di tale incontro verranno anche affrontati i temi relativi alla sicurezza e alla formazione.

Con tale ulteriore intesa si delineano in maniera sempre più marcata i razionali di un sistema di Relazioni Industriali strutturato, finalizzato a definire precorsi e regole condivise, conferendo al Chief Operating Office sempre più i connotati di una e vera e propria Divisione.

Roma, 24 gennaio 2020

Le SEGRETERIE NAZIONALI