

A corollario del confronto in materia di Percorsi Professionali, lo scorso 21 maggio l'azienda ha incontrato le Organizzazioni Sindacali per illustrare alcuni progetti e iniziative in fase di rilascio che di seguito riepiloghiamo:

1. On Life Express e ICS in APP;
2. Estensione attività servizio clienti al sabato;
3. Robo4Advisor;
4. Carta del rispetto;
5. Riportafogliazione Premium;
6. Vap e Welfare.

Di seguito una illustrazione di quanto rappresentato e le nostre valutazioni.

#### **On Life Express - ICS (Internal Customer Satisfaction) IN APP**

L'azienda nell'intento di sviluppare l'approccio da App ha trasferito su questa un "modello light" del portale OnLife sviluppando un'interfaccia che consentirà sia di consultare alcune informazioni e servizi del portale inerenti il personale che di agire per inserire dei feedback riguardante la soddisfazione dell'operato delle strutture di Direzione Centrale.

Le funzioni oggetto di rilevazioni saranno le strutture complesse (ex direzioni ed aree) e semplici (servizi). Il sistema di rilevazione, nel suo intento vuole essere semplice e rapido. Uno degli scopi sarà promuovere la cultura del feed back, sempre più pervasiva all'interno del gruppo.

La valutazione sarà anonima e ci sarà la possibilità di scegliere la funzione da valutare. Il sistema prevede una fase pilota fino a giugno 2024 e poi sarà gradualmente rilasciato ad un numero sempre maggiore di utenti.

Nel primo periodo sarà accessibile da tutti i colleghi della Direzione Centrale, e sulla rete ai Direttori Regionali e Vice, RCZ, RCA e Responsabili di Area dei Canali Specialistici.

Nella presentazione è stato evidenziato che la rilevazione sarà volontaria, verrà raccolta in forma anonima con dati aggregati e non riconducibili al segnalatore. Sarà possibile nello stesso anno tornare nel merito assegnando una valutazione diversa dalla precedente.

Inoltre in Onlife Express sarà presente una sezione dove andare ad interrogare le informazioni per i dipendenti compresa una sezione sulla formazione che non sarà attiva ma solo di consultazione (ad eccezione di corsi di lingua).

Per accedere al servizio sarà necessario loggarsi con le proprie credenziali

#### **SERVIZIO CLIENTI: ESTENSIONE ORARIO DI SERVIZIO AL SABATO**

Presso il Servizio Clienti nel periodo 10 febbraio - 16 marzo era stata avviata una fase "pilota" di sperimentazione in relazione all'ampliamento dell'orario operativo (oggi dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 20:30) nella fascia al sabato mattina.

Dopo le opportune valutazioni in relazione al percorso di sperimentazione è stato deciso di mettere a regime l'apertura al sabato mattina a partire dalla metà del prossimo mese di giugno.

Il servizio verrà attivato in relazione all'attività di INBOUND con orario dalle 8:30 /14:20.

PERSONALE INTERESSATO E ORARIO: Saranno interessati normalmente 7/8 colleghi, con un orario di lavoro ripartito su sei ore al giorno per sei giorni (6 x 6) dalle 8:20 alle 14:20.

La predisposizione della turnazione partirà da una verifica delle disponibilità volontarie nel rispetto sia delle ferie pianificate che di chi fruisce di legge 104 e PT a meno che non vi siano specifiche richieste.

MODALITÀ DELLA PRESTAZIONE: La prestazione del sabato mattina avverrà in Smart Working (che verrà esclusa dal computo mensile) e nelle giornate di presenza verranno erogati i buoni pasto senza decurtazioni.

Dato l'impatto complessivo l'azienda ha dichiarato che intende ricercare un aumento dell'organico del servizio di dieci unità entro la fine del 2024.

PIANIFICAZIONE TURNI: Attualmente i turni di lavoro (tutto il servizio è strutturato su turni di lavoro) vengono stabiliti a fine mese per il mese successivo.

**Da parte della Fisac con le altre OOSS abbiamo evidenziato che per dare *contenuto al Work Life Balance* si dovrebbe consentire ai colleghi una vista di più lungo periodo cercando una pianificazione che consenta di conoscere i turni dei due mesi successivi.**

RIDUZIONE ORARIO LAVORO 30 MINUTI: stante la conferma da parte aziendale di indirizzare la riduzione dell'orario di lavoro, fissata in sede di rinnovo del CCNL in 30 minuti settimanali, al venerdì pomeriggio, come intende applicare la riduzione sui turni. Su questo ci siamo rimandati ad un aggiornamento successivo.

#### **ROBOT 4 ADVISOR**

L'azienda ha presentato il *progetto Robot 4 Advisor*, una automazione, basata sull'intelligenza artificiale, che genererà raccomandazioni di investimento a supporto dell'attività del gestore, che partirà come progetto pilota nelle DR Piemonte e Toscana.

Nelle intenzioni la procedura dovrebbe interfacciarsi con tutte le informazioni disponibili cercando di ridurre l'operatività del Gestore, definendo le priorità di contatto in base al "vissuto" del metaportafoglio/cliente o sulle inefficienze (rischi troppo alti, tempistiche investimenti...), ultimo contatto, campagne commerciali ecc.

Il progetto, partendo dall'analisi periodica di Robo4 sui portafogli, consente al Gestore di chiedere una elaborazione di proposta per uno specifico cliente, ricevendo sulla piattaforma PFP, per ogni cliente, una proposta personalizzata.

Al momento il primo rilascio non avrà al suo interno tutta la visione del modello di adeguatezza che verrà completato in un secondo tempo.

Uno dei punti segnalati come qualificanti del progetto sarebbe la possibilità di avviare un maggior numero di contatti con i clienti avvalendosi del supporto dello strumento.

**Come Fisac, su questo argomento ci siamo sentiti in dovere di osservare che, rispetto alla policy, nella realtà dei nostri sportelli fin troppo spesso troviamo colleghe/i con portafogli anche molto sovradimensionati rispetto a questa. Le nostre numeriche, se riparametrate sulle giornate lavorative, ci accorgiamo che concedono ai**

**nostri Gestori la possibilità di dedicare all'interlocuzione con il cliente ben poche ore annue.**

**Per questo, a nostro avviso, è un bene introdurre strumenti che possano essere di supporto all'attività quotidiana ma solo se questi vanno in sostituzione di altro (call, plenarie, confronti con RCZ, ecc....) ma se invece si sommano all'esistente il rischio è che si tolga ulteriore spazio al confronto con il cliente.**

#### **CARTA DEL RISPETTO**

Da quando è nata dal 2019 la Carta del Rispetto ha apportato buone pratiche tese a migliorare l'ambiente/contesto di lavoro. Con lo scopo di dare a questa iniziativa una veste di novità l'azienda ne ha ricercato un'evoluzione mantenendo i 3 pilastri originari ma declinati in una chiave più attuale (*come possiamo contribuire, come possiamo migliorare, come possiamo evolvere*) cercando di renderli maggiormente concreti.

Per fare questo si è deciso di darle una tangibile valenza normativa collegandola ad una circolare e introducendo una nuova funzionalità definita "*tempo protetto*".

Il "*tempo protetto*" sarà impostabile in Outlook e permetterà al collega di avvisare delle proprie indisponibilità collegate a ferie, formazione, permessi.

Automaticamente questa impostazione andrà a implementare l'agenda inserendo un'evidenza che indica che il collega è fuori servizio.

Ogni persona che invierà mail dovrà verificare se il collega è in "*tempo protetto*". Qualora non lo faccia riceverà una evidenza.

Ci sarà anche attivazione di una casella di posta gestita dalla Funzione Gestione e Sviluppo Risorse Umane a cui i colleghi potranno indirizzare, se ritengono, delle segnalazioni.

Purtroppo quanto caricato su Outlook non sarà visibile in NowDesk rischiando di creare incomprensioni.

**Come Fisac Riteniamo apprezzabile l'intendimento aziendale di tornare sull'argomento a cui le nostre OOSS rivolgono continue osservazioni, raccogliendo e evidenziando le segnalazioni dei colleghi in modo assolutamente anonimo.**

**Lo strumento non sostituirà le segnalazioni su pressioni commerciali indebite, comportamenti fuori policy che i colleghi ci inviano e che abbiamo cura di trattare nel massimo anonimato ma auspichiamo che possa essere di supporto per cercare di migliorare il clima e l'ambiente di lavoro.**

#### **RIPORTAFOGLIAZIONE PREMIUM**

Il processo di riportafogliazione del segmento Premium, avviato lo scorso mese di febbraio arriverà a compimento nella sua prima fase il prossimo 14 giugno e verrà completato in seconda fase nel prossimo mese di dicembre.

Seppure in questa prima fase non si sono rilevati impatti particolarmente rilevanti ricordiamo che la conclusione del processo comporterà una riduzione del numero dei Gestori Premium.

**Ci siamo rimandati ad una fase successiva per una analisi degli impatti in termini di mobili territoriale e professionale sui colleghi che ne saranno interessati.**

#### **VAP & WELFARE**

Ricordiamo che entro il prossimo 31 maggio è possibile esercitare l'opzione di conversione del premio VAP accedendo a Mondo Welfare.

Nel portale Mondo Welfare, nel frattempo, è stata attivata opzione inerente al rimborso di Bollette delle Utenze domestiche.

Abbiamo sollecitato l'attivazione delle opzioni anche in relazione alle voci Affitto e Interessi sui mutui, sui due argomenti sono ancora in corso approfondimenti con il gestore (Eudaimon), ci dicono di essere confidenti di risolvere a breve la problematica legata all'affitto.

**La Fisac e le altre OO.SS. hanno segnalato che per i colleghi lungo assenti (maternità, malattie, ...) non è possibile accedere a HR per caricare CF del familiare a carico e aumentare il massimale del Fringe a 2.000 € e Uff. 714 ad oggi non risponde alle mail in proposito.**

#### **LIBRETTO DI RISPARMIO VIP JUNIOR**

Anche i colleghi potranno accedere al servizio con tasso al 2% aggiungendo o sostituendo il prodotto per i dipendenti con quello nuovo.



**CRÉDIT AGRICOLE** *Non ti lasciamo solo*