



Federazione **A**utonoma **B**ancari **I**taliani

Segreteria Centrale Coordinamento RSA Banca Antonveneta

www.fabiantonveneta.it

e-mail: segreteria@fabiantonveneta.it

Alle Rappresentanze Sindacali Aziendali
FABI
della Banca Antoniana Popolare Veneta
Loro sedi

Circolare 37/03

Padova, 18 dicembre 2003

Progetto Riorganizzazione Rete

E' terminato da pochi minuti l'incontro con la Delegazione Aziendale per la presentazione del nuovo Progetto di Riorganizzazione della Rete, avviato in via sperimentale nell'Area Lazio/Marche, coerente con le indicazioni del Piano Industriale.

Nel corso dell'incontro sono stati resi noti i principi del nuovo modello distributivo che si concretizza attraverso i seguenti interventi:

- 1) Segmentazione della clientela (Corporate, POE, Affluent e Mass Market) e introduzione di modelli di servizio/approcci commerciali specifici sulla base del potenziale economico del segmento;
- 2) Specializzazione della "front line" per segmento di clientela tramite la creazione di Gestori di clientela specializzati per segmento, titolari di portafogli di clientela individuali;
- 3) Ridisegno delle strutture di Coordinamento territoriali (Area, Gruppo) in una logica di snellimento, accentramento ed allineamento ai principi di specializzazione per segmento di clientela;
- 4) Adeguamento dei principali processi gestionali e dei sistemi di supporto (area crediti, commerciale, ecc.);
- 5) Industrializzazione e potenziamento della macchina commerciale Centro/Rete.

La nuova struttura organizzativa prevede, comunque, che la Filiale rimanga il fulcro dell'operatività con il cliente attraverso la seguente articolazione (dimensione massima prevista):

- Titolare – responsabile dei risultati dell'andamento dei risultati economici nei confronti della clientela retail e titolare di un portafoglio nominativo di clienti (tipicamente i più importanti). Funzione comunque sempre presente;
- Addetto commerciale generico – specializzazione dei ruoli commerciali presenti in Filiale per segmento di clientela. Prevista anche in caso di tipologia di filiale intermedia.
- Gestore Affluent (privati con disponibilità finanziarie di medio e alto livello interessati ad una gestione degli investimenti personalizzata) e/o POE (attività economiche artigiane, commerciali, agricole e professionali svolte da piccole imprese che hanno esigenze commerciali e di credito semplificate) – attivazione selettiva dei Gestori specializzati per segmenti in funzione della

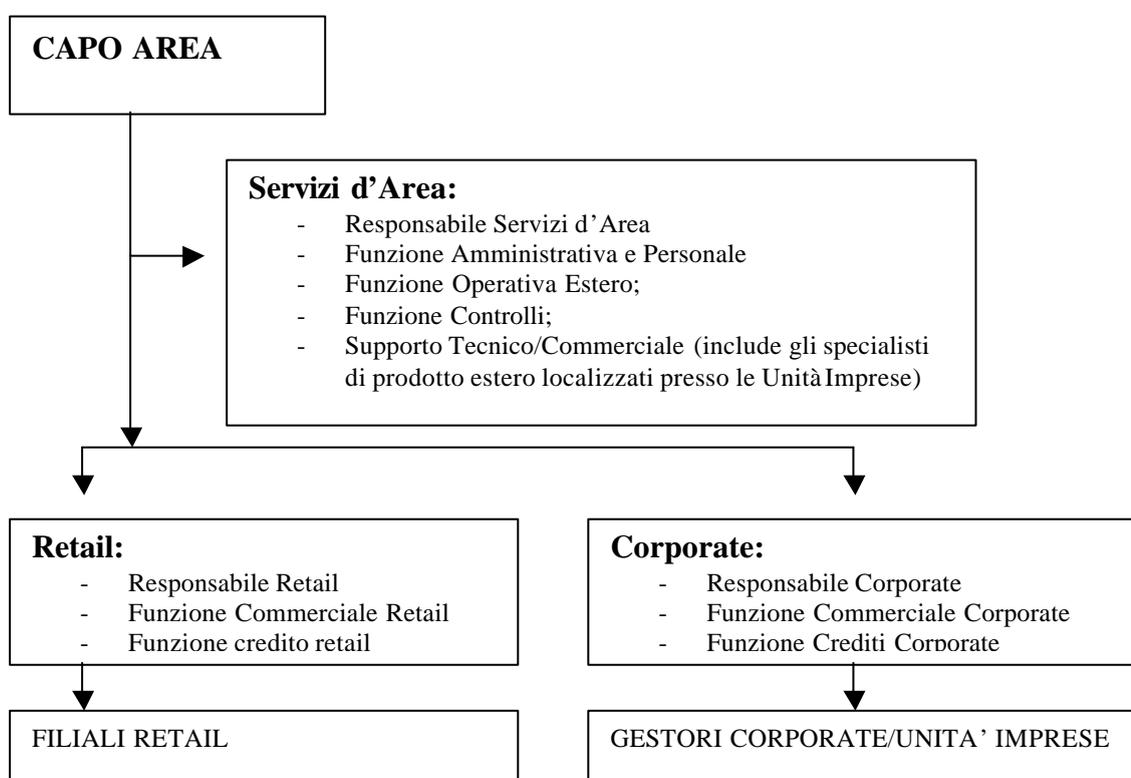
presenza in filiale di un numero minimo di clienti predefinito. Funzione prevista solo nelle filiali in cui sono attivati tutti i ruoli commerciali.

- Addetto Servizi Operativi. Funzione comunque sempre prevista.

Le Unità Imprese sono, invece, le strutture dedicate al servizio della clientela corporate. A capo di questa struttura vi troviamo il Responsabile Unità Imprese che ne coordina le attività, fa – a sua volta – parte di un team e gestisce un portafoglio di clientela.

Nell'Unità Imprese operano uno o più Team di gestione composti da 1 Gestore (che pur gestendo il proprio portafoglio, gestisce le informazioni minime per esaminare le richieste operative quotidiane di un altro Gestore) ed un Gestore Junior (che istruisce la pratica e può iniziare a gestire a sua volta clienti). Ogni Gestore, in media, dovrebbe seguire inizialmente almeno 100 clienti. Nelle attività amministrative/burocratiche (scadenziere, help desk telefonico, ecc.) le coppie di Gestori sono supportate da uno Specialista Amministrativo/Operativo.

Vengono, altresì, accorpate e razionalizzate le Aree territoriali secondo la seguente struttura:



La sperimentazione del modello sull'Area pilota (Area Centro Italia) riguarda l'accorpamento delle attuali Aree "Lazio e Sardegna" e "Marche e Abruzzo) ed interessa:

- 129 filiali (12,5% del totale dell'Istituto)
- 1.178 Dipendenti (14,9%)
- 200.320 clienti (13,1%)
- Masse intermedie: 9.357 (13,5%)
- Margine Lordo: 95 (14,1%)

La sperimentazione in questa Area (scelta in base a maggiore potenzialità di impatto e per la composizione equilibrata del portafoglio tra Retail e Corporate), che al termine risulterà così composta:

- 129 filiali retail;
- 5 Unità Imprese (3 a Roma Nord – Est – Sud, 1 ad Ancona e 1 a Fermo)
- 2 Distaccamenti Imprese (Viterbo e Latina);
- 1 unica struttura di Area (Roma – Via del Corso)

dovrebbe partire da fine gennaio.

Questo il dimensionamento ipotizzato:

- 1 Capo Area;
- 66 Risorse nei Servizi d'Area;
- 30 Risorse Retail
- 780 Risorse nelle Filiali Retail
- 11 Risorse nel Corporate
- 85 Risorse tra Gestori Corporate e Unità Imprese

che porta ad un totale di 973 Risorse. Rispetto ai 1.178 inizialmente coinvolti risulta una differenza di 205 unità.

Le ipotesi indicate non tengono conto delle specificità delle Risorse in Area e dovranno essere validate/affinate nelle fasi successive.

Sono previsti interventi di:

- formazione, mobilità, riqualificazione del Personale ad ampio raggio;
- Supporto operativo alla fase di avvio: prevista Task Force “pesante” in Area per il supporto operativo nella fase di avvio;
- Affiancamento alle filiali: Prevista Task Force “mobile” che visita le strutture di Rete per recepire osservazioni e sostenere il processo di cambiamento;
- Gestione delle Risorse rese disponibili: avvio progetti di riqualificazione verso attività di sviluppo commerciale.

Dopo una breve pausa, alle ore 20,00 è ripreso il confronto durante il quale si è deciso di rinviare alla prossima settimana una trattativa “non stop” per tentare di giungere ad un accordo quadro in tema di esodi, mobilità, formazione, part-time e relazioni industriali.

Cordiali saluti

La Segreteria Centrale