

Torino, 31 gennaio 2006

## **IL PROGRAMMA LEAN BANK**

Nel corso della mattinata l'Azienda ha illustrato alla Commissione ODL il programma LEAN BANK (Banca Snella).

Il piano industriale 2006/2008 pone obiettivi di crescita dei ricavi molto ambiziosi, obiettivi da raggiungere anche attraverso la riduzione dei costi agendo sullo **snellimento dei processi operativi e sul miglioramento della qualità dei processi commerciali nelle filiali** attraverso il programma Lean Bank.

Compito della Lean Bank è:

- Liberare risorse interne da destinare alla rete commerciale (più risorse commerciali senza ricorrere ad assunzioni)
- Migliorare i livelli di servizio per il cliente
- Ridurre il rischio operativo

Il progetto prevede il recupero di efficienza, attraverso la rivisitazione dei processi operativi del mercato Retail / Private e del Mercato Imprese. Le aree di intervento, denominate cantieri, sono diverse e prevedono recuperi di efficienza attraverso:

- diffusione ulteriore dei canali remoti, quali internet, e degli strumenti elettronici di pagamento
- razionalizzazione delle procedure per la concessione del credito sia ai privati che alle imprese
- riduzione dell'operatività degli sconfinamenti attraverso l'automazione della gestione entro un determinato limite di importo
- semplificazione della contrattualistica, miglioramento del back office di filiale per procedure assegni, bonifici, estero ecc..
- eliminazione dei tabulati non utilizzati, archivi di filiale, revisione del sistema di corrispondenza

Il progetto ha durata triennale, prevede una fase di rilascio degli interventi, una successiva di gestione delle asincronie (es. riconversione professionale delle risorse liberate grazie all'intervento procedurale), capitalizzazione dei risultati.

I cantieri prevedono la sperimentazione dei nuovi processi su alcune filiali pilota, ad oggi circa 15.

comunicazione

informazione



## Segreteria Centrale

**L'Azienda prevede di recuperare con il programma circa 1400 risorse**, in piena coerenza con quanto richiesto dal piano industriale.

La prima fase di rilascio degli interventi e la sperimentazione è prevista entro fine aprile 2006 e riguarda: l'operatività di sportello, i back office, il processo del credito ai privati e alle imprese, gli sconfinamenti, i contratti, i tabulati.

Si prevede successivamente il rilascio del processo del credito per lo Small Business e la rivisitazione degli archivi dell'informativa e della corrispondenza.

### *Le nostre osservazioni*

*Rileviamo l'importanza di snellire le procedure, riducendo attività a scarso valore aggiunto, che permette il recupero di tempi a favore della relazione con il cliente.*

***Dovremo verificare le modalità di applicazione del progetto, in particolare i criteri di recupero degli addetti. Per questi colleghi dovranno essere garantiti percorsi di riconversione/riqualificazione professionale e tutele rispetto ad eventuali processi di mobilità.***

*Stante l'ambiziosità degli obiettivi aziendali, **riteniamo necessario il coinvolgimento di tutto il personale.** Abbiamo quindi richiesto di attivare l'informativa e il confronto presso le aree e le banche rete, in presenza di sperimentazioni e prima dell'estensione dei nuovi processi alle filiali.*

*Il prossimo incontro aziendale con la Commissione ODL è previsto per il mese di aprile, prima del rilascio degli interventi.*

LA SEGRETERIA CENTRALE