

➤ **IL PROGRAMMA LEAN BANK**

Incontro con Sanpaolo e Banca Popolare dell'Adriatico

Nel corso dell'incontro del 3 marzo u.s. la Capogruppo ha illustrato il programma LEAN BANK (Banca Snella).

Il piano industriale 2006/2008 pone obiettivi di crescita dei ricavi molto ambiziosi (+8,5%), sostenuti anche attraverso il recupero di efficienza 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.

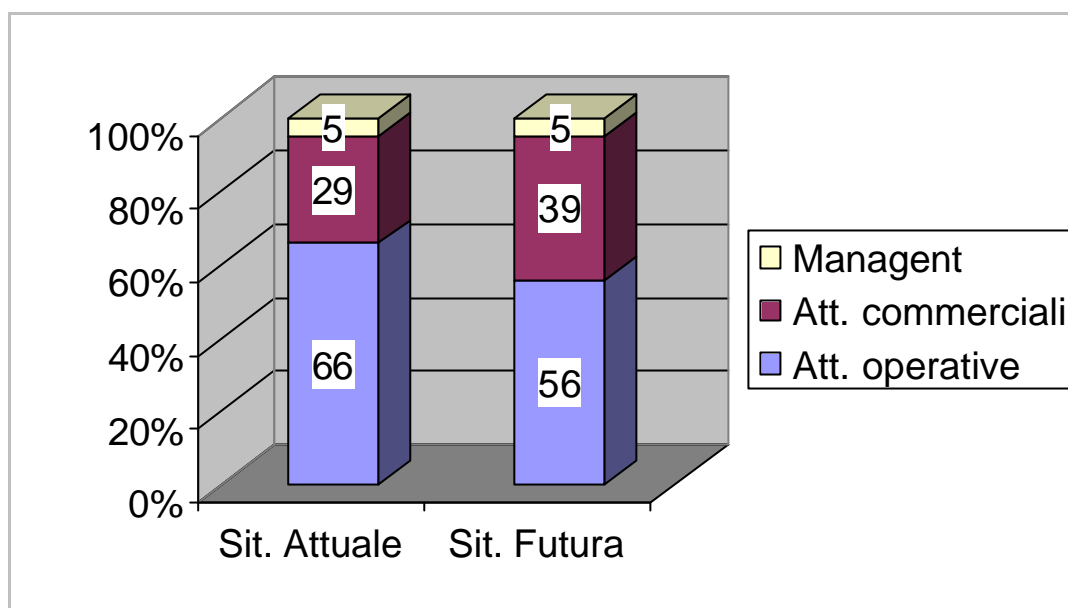
Le aree di intervento, denominate cantieri, sono diverse e prevedono recuperi di efficienza attraverso:

- **ulteriore diffusione dei canali remoti, quali internet, e degli strumenti elettronici di pagamento, migrazione depositi contante assegni su ATM evoluti e casse continue evolute, migrazione prelevamenti su ATM;**
- **razionalizzazione delle procedure per la concessione del credito sia ai privati che alle imprese con riduzione delle attività a basso valore aggiunto nell'iter di istruttoria delle pratiche, introduzione iter semplificato e rinnovi automatici;**
- **riduzione dell'operatività degli sconfinamenti attraverso l'automazione della gestione entro un determinato limite di importo;**
- **semplificazione della modulistica per i contratti con la clientela, miglioramento del back office di filiale per procedure assegni, bonifici, estero, standardizzazione ed automazione dell'operatività delle tesorerie**
- **eliminazione dei tabulati non utilizzati e degli 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), e la **capitalizzazione dei risultati**. I cantieri prevedono la sperimentazione dei nuovi processi su alcune filiali pilota, **per il momento nessuna filiale BPdA è interessata**.

Lean Bank - AUMENTO TEMPO COMMERCIALE



Nel grafico la situazione attuale e la sua evoluzione alla conclusione del programma in termini di FTE (Full Time Equivalent) della incidenza percentuale delle diverse attività. Le attività operative si ridurranno dall'attuale 66% al 56% a beneficio delle attività commerciali che passeranno dal 29 al 39% realizzando un aumento del tempo commerciale pari a circa il 30%.

L'Azienda prevede di recuperare con il programma circa 1400 risorse sull'intero gruppo, in piena coerenza con quanto richiesto dal piano industriale, ricordiamo infatti che il piano triennale prevede un fabbisogno di 2600 risorse che saranno coperte, per la differenza, con ulteriori 1200 assunzioni.

Non sono ancora disponibili al momento i recuperi di risorse sulle singole Banche.

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.

Le nostre osservazioni

Riteniamo molto importante lo snellimento delle 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.