



Segreteria di Gruppo
INTESA  **SANPAOLO**

E-mail segreteria@fabintesanpaolo.org

www.fabintesanpaolo.org

c/o FABI Milano Via Torino 21 tel. 02.89012885 fax. 02.89012948
c/o FABI Torino Via Guarini 4 tel. 011.5611153 fax 011.540096

BANCA dei TERRITORI e PIANO d'IMPRESA

II PUNTO della FABI

L'Azienda ha fornito, nell'incontro del Comitato di Consultazione del 4 aprile, l'aggiornamento dell'applicazione del Nuovo Modello di Servizio in Banca dei Territori in merito all'assetto organizzativo delle filiali.

Portafogliazione della clientela

L'azienda ha ribadito che il raggiungimento degli obiettivi comporta un maggiore orientamento commerciale di tutti i dipendenti della filiale.

Il modello di filiale evolve con l'assegnazione progressiva dei portafogli a tutti i colleghi, compresi gli assistenti alla clientela, confermando il superamento in Pool dei portafogli non assegnati.

L'assegnazione, dal mese di maggio, delle nuove liste clienti agli assistenti alla clientela avverrà anche con numeri molto ampi per addetto (circa 1.000 clienti), perché riguarderà la proposta di prodotti di base.

Sono circa 2400 gli assistenti alla clientela che hanno già terminato la prevista formazione per acquisire le competenze necessarie per ricoprire queste posizioni.

È riconfermata anche la necessità di assicurare un'attività di accoglienza/indirizzo della clientela per favorire la diffusione dell'utilizzo dei canali alternativi (ATM evoluti, bancomat ecc.)

Supporto commerciale alle filiali

Tutte le filiali, anche quelle piccole, riportano in via gerarchica al Capo Area/Direttore Generale e saranno supportate dai coordinatori di Mercato Retail nei piani commerciali e raggiungimento dei Budget.

Il supporto commerciale alle Filiali di piccole dimensioni (sotto o pari 6 dipendenti) per la clientela Small Business e Personal sarà fornito attraverso:

- gestore Small Business multifiliale messo a disposizione dalle filiali limitrofe
- operatore da remoto investimenti, presente in Direzione Regionale, per la clientela Personal

Attività di controllo di filiale: sarà accentrata presso l'Area iniziando dalle filiali piccole.

Esperto Bancassicurazione: ruolo previsto nelle filiali di maggiori dimensioni, senza portafoglio clienti, dedicato a vendita/supporto ai gestori e filiali limitrofe su prodotti Bancassicurazione.

Esperto casa: ruolo non ancora attivato, previsto nel 2° semestre.

Ruoli di Coordinamento filiali medio/grandi

Coordinatore Commerciale famiglie: sarà attivato con almeno 7 Gestori Famiglie e Assistenti e avrà il presidio delle attività commerciali del segmento famiglie, coordinamento delle casse e dell'accoglienza e assistenza alla clientela, presidio delle attività di supporto della filiale.

Responsabile Commerciale: sarà introdotto in tutte le filiali di grandi dimensioni (riferimento 20 addetti) con compito di coordinare l'azione commerciale del segmento Small Business e Personal, supportare il Direttore nella gestione del credito, coordinare le iniziative congiunte dei due segmenti.

Il punto della FABI

Il Piano d'Impresa, presentato il 6 aprile 2011, ha previsto nell'ambito del Progetto 8.000 (di cui circa 5.000 lavoratori da riconvertire a ruoli commerciali) progetti per il recupero di efficacia ed efficienza su una rete distributiva totale di circa 5.500 filiali.

Riassumiamo alcuni interventi previsti dal Piano d'impresa 2011/2013

- Aperture/rafforzamenti in mercato ad alto potenziale
- Chiusure/accorpamenti in caso di sovrapposizioni e/o scarsa redditività
- Evoluzione delle filiali minori da full a basic concentrate su sviluppo commerciale, attraverso anche il trasferimento di attività amministrative su filiali capogruppo (es. filiali "base" senza cassa, filiali 100 x 100 a tempo commerciale).

Gli incontri con il Direttore Generale ci hanno consentito di acquisire gli obiettivi strategici della Banca dei Territori.

I molteplici incontri del Comitato di consultazione tra sindacati e Azienda hanno permesso di seguire l'evoluzione organizzativa delle filiali e alcune sperimentazioni come orari diversificati sulle esigenze della clientela, in atto dal 2° semestre 2011 in alcune filiali sul territorio nazionale.

Abbiamo peraltro rilevato che l'avvio di alcune innovazioni organizzative ha creato interventi correttivi successivi che hanno influito su ruoli/incarichi che erano in via di definizione e attribuzione.

Affermiamo che la "sollecitazione commerciale" debba essere incisiva sulla "fidelizzazione del cliente" e non mirata alla "vendita promozionale" di prodotti come accade nella quotidianità.

La decisione di conferire liste a tutti gli assistenti della clientela, motivata da obiettivo di "aumentare i Contatti", sottovaluta l'attività di sportello/cassa che continua ad esserci, anche in presenza di un maggior utilizzo dei canali telematici.

La presentazione del Bilancio 2011, avvenuta il 15 marzo 2012, contiene una parte dedicata alle "priorità per essere competitivi" che per la **Banca dei Territori** sono:

- Ridurre complessità e costi (livelli organizzativi, numero e superficie sportelli.)
- Migliorare la soddisfazione della clientela attraverso una chiara segmentazione, high-touch, piattaforme tecnologiche, ecc.

Alcuni dei temi/progetti del Piano Impresa sono stati affrontati, alcuni solo prospettati e altri con incognite. Manca un quadro complessivo e organico delle azioni attuali e future.

La FABI ritiene che la complessità dei progetti del Piano d'Impresa, compresi gli "aggiornamenti" in itinere, richieda la definizione di un quadro certo di riferimento rispetto alle ricadute sui lavoratori e alle loro tutele, a partire da quelle professionali.

La Fabi afferma che il confronto sul Premio aziendale e sugli Accordi di Armonizzazione, di cui richiediamo la conferma dell'assetto complessivo, permetterà di verificare la reale volontà dell'Azienda di riconoscere l'impegno di chi lavora, mai venuto meno anche in questi anni di crisi finanziaria e economica.