



Segreteria di Gruppo
INTESA  **SANPAOLO**

E-mail segreteria@fabintesasanpaolo.org

www.fabintesasanpaolo.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: evoluzione del servizio

L'incontro del 9 novembre del Comitato di Consultazione, coordinato dalla Dott.ssa Patrizia Ordasso, Responsabile delle Relazioni Industriali, ha approfondito il nuovo Modello di Servizio della Rete, presentato del Direttore Generale il 2 novembre scorso.

Evoluzione del Modello di servizio nella Banca dei Territori

Le correlazioni tra il tipo di portafoglio e la segmentazione della clientela seguirà le seguenti modalità di costruzione:

- Clientela FAMIGLIE: Base e Giovani = Assistenti alla Clientela;
- Clienti ARGENTO: potenziale e Argento = Gestore Famiglie;
- Clienti PERSONAL: Oro, Oro potenziale, Platino gestiti = Gestore Personal;
- Clienti SMALL BUSINESS: Core, Micro, Professionisti gestiti = Gestore Small Business.

ASSISTENTE ALLA CLIENTELA

Gli Assistenti Clientela si occuperanno della gestione commerciale di portafogli condivisi/in pool e della attività transazionale. L'Azienda prevede che l'attività commerciale assorbirà circa il 30% del tempo di lavoro complessivo, in alternanza nei ruoli di cassa.

Nelle filiali con più di tre Assistenti Clientela: possibile accentramento su una o più risorse maggiormente dedicate.

L'Assistente Commerciale alla Clientela si occuperà della gestione commerciale dei portafogli in pool che consiste in contatti telefonici con la clientela (attività proattiva) ed offerta di prodotti ai clienti che si presentano in filiale. Per questa fascia di clientela, oltre ai prodotti ad oggi previsti, ci saranno nuove opportunità come, ad esempio, il "Fido Light".

La nuova attività dell'Assistente alla Clientela sarà avviata a seguito di uno specifico percorso formativo dedicato.

ESPERTI

Personale assegnato ad una o più filiali grandi per lo sviluppo di prodotti di loro competenza e rapporto con la clientela. Collaborano con il Direttore, propongono e sviluppano prodotti/servizi di loro competenza.

SPECIALISTI

Personale assegnato alle Aree, sottoposti in via gerarchica al Capo Area, supportano tecnicamente le filiali su investimenti e prodotti per Privati e Imprese. Non svolgono attività di proposizione e vendita diretta al cliente e non sviluppano commercialmente la clientela della Filiale.

COORDINATORE DI MERCATO

Analizza con il Direttore le esigenze, le priorità e le aree di miglioramento per il raggiungimento degli obiettivi commerciali.

MODELLO A GRAPPOLO

Direttore filiale Capofila

Gestisce operativamente e commercialmente la propria filiale. Assicura l'operatività del Gestore SB Multifiliale presso la clientela delle Filiali a Grappolo. E' coordinato commercialmente dal Coordinatore di Mercato, è valutato anche sui risultati della Filiale a Grappolo. Il Referente Operativo, ove presente, supporta le filiali a grappolo. Il Direttore della Filiale Capofila non è superiore gerarchico dei Direttori delle Filiali Capogruppo.

Direttore filiale a Grappolo

Gestisce operativamente e commercialmente la propria filiale. Richiede supporto di copertura risorse in caso di assenze e, in assenza del gestore personal, utilizza il supporto della filiale capofila nella gestione degli investimenti. Il Direttore della Filiale Grappolo è responsabile dei risultati della propria Filiale. I controlli della Filiale Grappolo saranno effettuati dal Referente Operativo della Filiale Capofila.

FORMAZIONE per Progetto 8000

Il Responsabile del nuovo Centro Riqualficazione Professionale della Banca dei Territori, Dott. Bottero, ha illustrato il progetto formativo per fornire ai colleghi le competenze necessarie alla riconversione come da Progetto 8.000.

L'approccio sarà flessibile. Non ci sarà, cioè, un modello formativo definito per tutti i casi ma sarà calato sulle reali necessità del singolo.

Il progetto si articola in momenti di aula, di training on the job in filiale intervallati tra loro, da lezioni on-line prima dell'aula e dall'istituzione di Biblioteche on-line da utilizzarsi dopo il periodo formativo per approfondire la conoscenza (LED - Learning Experience Design). Il percorso sarà modulato secondo la necessità di cambio totale o parziale di mestiere e della provenienza (Direzione o Rete).

Sono già stati individuati 250 Assistenti alla Clientela con adibizione saltuaria alla cassa che saranno avviati alla formazione dalle prossime settimane.

La formazione prevede moduli tecnici e comportamentali come, esempio:

- Addetto Call Center: percorso formazione per polo Cagliari
- Illustrazione del cambiamento - 1 gg
- Comunicazione - 1 settimana
- Training on the job - periodo di affiancamento in un call center esistente e/o invio in loco di tutors senior con l'obiettivo di acquisire le competenze tecniche necessarie al nuovo ruolo.

PIANO IMPRESA: Aumento della produttività della Rete. Numero riconversioni.

Il Progetto 8000 del Piano di Impresa, oltre a prevedere la riduzione di organico di 3.000 unità, prevede la riconversione professionale di 5.000 persone.

La riconversione di 5.000 lavoratori, di cui 4.200 nella BdT, dovrà essere ridotta in correlazione alle maggiori uscite di 2.000 lavoratori in più rispetto ai 3.000 previsti dal Piano di Impresa (in totale sono state raggiunte 5.677 adesioni volontarie).

Il progetto prevede i seguenti filoni di attività:

- Le risorse che saranno coinvolte nel progetto formativo saranno “liberate” dalle strutture centrali e dalle società prodotte, dall’efficientamento della rete (maggiore utilizzo dei canali alternativi, chiusure ed accorpamenti di filiali, razionalizzazioni e trasformazioni di filiali) e dalla chiusura dei Poli di B.O.;
- Il processo parte dall’individuazione delle attività commerciali e dei territori sui quali impegnare nuove risorse e all’allocazione delle nuove risorse a seguito di un corretto percorso formativo che sarà monitorato nel tempo.

Il metodo descritto ha prodotto l’individuazione di circa 6.500 Risorse cui si aggiungono 500 ingressi provenienti dalla chiusura del B.O. di ISGS. A questo numero andranno sottratte le Risorse che sono in uscita in esodo. I pensionamenti, invece, sono già stati conteggiati.

Recuperi:

Accentramento attività transazionale in ISGS	1.400
Altri interventi	980
Insaturazione portafogli attuale	2.125
Migrazione su Canali alternativi	830
Chiusura /Accorpamenti/Razionalizzazione/Nuovo modello	1.200
Da Poli B.O. in chiusura	500

Nel prossimo arco temporale i recuperi di personale saranno così suddivisi:

4.028 nel 2011 e 2.668 nel 2012.

Entro novembre 2011 saranno condivisi gli obiettivi con le Direzioni regionali, accelerato l’accentramento di attività sui B.O. e lo sviluppo dei Canali Alternativi, indirizzati i profili più idonei al commerciale all’attività formativa. Le risorse già libere sono 2.700.

Le attività primarie su cui iniziare la riconversione entro il 2011 sono:

- BANCASSICURAZIONE
- GESTIONE CLIENTELA BASE E GIOVANI
- SUPPORTO REMOTO INVESTIMENTI
- SMALL BUSINESS
- RAFFORZAMENTO PRESIDIO CREDITO PROBLEMATICI
- GESTIONE CLIENTELA IMPRESE

Alla fine del Piano il numero di risorse riconvertite sarà di 4.000 così determinato:

- Banca dei Territori 6500
- ISGS 500
- Assunzioni 1000
- Totale 8000

Meno uscite Bdt	4000	(stimato)
Riconversione Commerciale	4000	

SISTEMA INCENTIVANTE 2011 – MODIFICHE

L’Azienda ha recepito le indicazioni degli organi di vigilanza che limitano i pagamenti delle over performance ed ha introdotto l’indicatore **EVA** (rendimento patrimonio). L’Eva è stato inserito anche nell’indicatore composito, il quale dovrà essere raggiunto almeno al 90% per il Gruppo, mentre l’indicatore composito della Divisione dovrà essere raggiunto al 95%.

L’indicatore di qualità richiesto per la divisione BdT è la Customer Satisfaction.

Milano, 15 novembre 2011