



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

D.G MORELLI: la Banca dei Territori ha enormi opportunità in un contesto difficile. Dobbiamo fare cambio di marcia. Vale la condivisione di tutti su tutto.

Milano, 22 settembre 2011: si svolto oggi l'incontro con Marco Morelli, Direttore Generale Vicario, accompagnato dalla Direzione Centrale del Personale e da alcune funzioni della Divisione BDT. Ampia e articolata l'esposizione del Direttore Generale che ha riguardato i progetti avviati dal 2010 ad oggi e quelli in fase di realizzazione.

Le linee di azione si sviluppano su:

- vicinanza al territorio attraverso una stretta comunicazione tra Divisione, Regione, Area, Filiali e 48.000 lavoratori che hanno il contatto diretto con la clientela;
- strumenti operativi con nuove deleghe in tema di credito e facoltà nella gestione del personale alle Regioni e Aree/banche;
- semplificazione gamma Prodotti come ad esempio il Conto modulare;
- semplificazione delle procedure e delle normative.

Partendo dalla difficile e complessa situazione dei mercati che si riverbera in particolare sulle banche e sulla Banca dei Territori, l'invito del Direttore Generale è stato il cambio di marcia attraverso la coesione interna, l'unità di intenti e un nuovo approccio ai problemi.

La grave crisi economica e il contesto finanziario molto volatile ha influito negativamente sui risultati della BdT, riducendo gli effetti del rialzo dei tassi a inizio anno.

Nella Banca dei territori la raccolta è stabile e gli impieghi in crescita. Le previsioni di crescita per il 2012 del paese sono state dimezzate e si tradurrà in un aumento dei rischi, riduzione del margini di interesse e dei ricavi.

Il Direttore Generale ha comunque affermato che il piano industriale non punta alla riduzione dei costi in modo massivo ma persegue il miglioramento dei ricavi in un contesto certamente complesso del mercato. Occorre svolgere l'attività commerciale in modo più efficace per recuperare la perdita di ricavi degli ultimi anni e scongiurare tagli ai costi.

La Fabi e i sindacati presenti hanno evidenziato la fortissima pressione sui lavoratori verso la vendita di prodotti derivante dai Piani Commerciali Trimestrali.

Il Direttore Generale ha sottolineato che la comunicazione diffusa nella BdT, si indirizza a tutti i livelli per la fidelizzazione del cliente a lungo termine e non di breve periodo in un obiettivo commerciale. Obiettivo per la rete è parlare e contattare i clienti e seguire più da vicino le loro esigenze.

Il cliente è oggi molto selettivo, utilizza meno lo sportello, e questo comportamento esige un modello di servizio più efficace con un contatto continuativo e relazionale con il cliente da parte dei lavoratori delle filiali.

Il ruolo del Direttore di Filiale è centrale anche per il suo compito di coinvolgere il personale verso il cambiamento commerciale. Sono stati messi a disposizione nuove informazioni giornaliere e migliorato il sistema delle informazioni verso i gestori (ABC). Nel segmento dello Small Business, innovato da inizio 2011 con una nuova segmentazione tra Core e Micro, l'erogazione del microcredito con il silenzio/assenso permette risposte alla rete in 48 ore e le medesime modalità saranno estese da settembre a tutta la fascia di clientela dello Small Business.

La riconversione professionale di personale a ruoli commerciali di gestori (oltre 4.000 unità) implicherà un notevole impegno e i frutti non saranno immediati. Il primo bacino di lavoratori coinvolti saranno gli **assistenti alla clientela**. Il contesto in cui saranno inseriti i nuovi gestori sarà innovativo e di cambiamento.

Le linee future della Banca Dei Territori si muoveranno su innovazione ed efficacia del servizio al cliente.

Alcune iniziative in campo sono il **Progetto SuperFlash Giovani** under 35 anni, una **nuova segmentazione della clientela privati**, a partire delle filiali Base (2/4 dipendenti) e Piccola (5/9 dipendenti).

Il progetto giovani, con prodotti e filiali a loro dedicati, risponde all'obiettivo di una segmentazione in riferimento all'età. Il progetto si è basato anche sui suggerimenti pervenuti dai colleghi più giovani che sono stati coinvolti.

Le diverse iniziative che riguarderanno la BdT saranno affrontate con la Direzione del Personale in specifici appuntamenti nel corso dei prossimi mesi.

La Fabi ha rimarcato che la situazione di grave crisi economica e finanziaria, che condiziona la Banca e la rete filiali, debba rappresentare non un freno ma un forte stimolo per mettere in atto tutti i progetti previsti nel Piano d'Impresa indirizzati alla crescita e al rilancio dei ricavi.

L'Accordo del 29 luglio, una volta esaurita a ottobre la fase di accesso volontario alle uscite, sarà elemento determinante per i processi di riconversione a ruoli commerciali che dovrà vedere il massimo coinvolgimento di tutti i lavoratori coinvolti.

La corretta applicazione dell'Accordo dipenderà anche dalla stretta sinergia delle funzioni coinvolte a partire dalla Banca dei Territori con la Direzione Centrale del Personale e IntesaSanpaolo Group Service.

La Fabi sarà attenta a seguire tutti i passaggi a partire dal rispetto delle tutele e garanzie per i lavoratori, alla luce delle intese raggiunte e degli accordi aziendali e nazionali vigenti.

La Segreteria di Gruppo