

Speciale Progetto 8.000 - 2

Incontro con il direttore generale sulla Divisione Banca dei Territori

Mercoledì 2 novembre si è svolto un incontro con il direttore generale vicario Marco Morelli, responsabile della Divisione Banca dei Territori, per una illustrazione sull'andamento della struttura e dei progetti che la riguardano.

Morelli in primo luogo ha sottolineato che i lavoratori del Gruppo hanno dato risposte in termini di impegno e professionalità di grande valore, consentendo alla banca di offrire un servizio esaustivo e competente a tutti i clienti, dai quali non sono giunte segnalazioni di reclami, proteste e chiusure di rapporto superiori a quelle normali.

Il direttore generale ha confermato che il modello organizzativo sul territorio rimane quello già avviato, con ulteriori aggiustamenti nell'ottica di fare fronte ai tanti mutamenti di scenario economico (in termini di domanda, offerta, quadro competitivo, quadro regolamentare) e di supportare costantemente i lavoratori che operano in filiale.

Al riguardo Morelli ha spiegato l'evoluzione del modello di servizio per quanto riguarda il mondo famiglie, con riferimento al Progetto 8.000 di riconversione in mansioni commerciali e ai relativi processi formativi. È in fase di elaborazione un progetto anche per le Imprese, che sarà illustrato appena pronto.

Il direttore generale ha evidenziato come principali sfide da affrontare quelle inerenti l'attività commerciale (richiesta di svolgere attività commerciale, in particolare dai più giovani), i Portafogli Clienti (il numero elevato di clienti rende complessa una gestione ottimale) e la Semplificazione (nella gestione delle attività amministrative e di controllo).

Crescita Banca dei Territori

Morelli ha spiegato che la Divisione Banca dei Territori si propone di riprendere a crescere in coerenza con le priorità del Gruppo, incrementando la produttività commerciale attraverso il Progetto 8.000. A questo proposito intende valorizzare le proprie risorse, creando innovazione, aggiornando il modo di fare Banca sul territorio, investendo su maggiore forza commerciale, adeguando le competenze funzionali e relazionali/commerciali, avviando un percorso che fornisca risposte alle evidenze emerse durante il dialogo con la Rete.

Morelli ha sottolineato lo sforzo di considerare l'azione commerciale in tutte le sue fasi, sia in nel rapporto con la clientela, sia per quanto concerne la crescita del personale.

In particolare in riferimento all'innovazione si avvierà un processo con l'ottica di:

- sotto segmentare la clientela per meglio individuarne i bisogni;
- riportafogliare la clientela, riducendo il numero dei clienti da gestire per un'azione commerciale e di servizio più efficace;
- modificare il metodo di lavoro, con un approccio commerciale basato su appuntamenti fissati e flessibilità degli orari.

La sotto segmentazione avverrà senza modifiche alla qualifica dei ruoli in filiale. L'obiettivo è di operare in modo più efficiente nei confronti della clientela, per la quale è prevista una

suddivisione seguendo tre assi: il Patrimonio presso la Banca (non solo le Afi, ma anche il mutuo erogato, l'età, ecc...), il Patrimonio del cliente non in Banca (il reddito complessivo, spending carte, ecc...), i Comportamenti (preferenze del cliente, utilizzo internet, ecc...). A tal fine verranno creati portafogli con composizione bilanciata in base alla sotto segmentazione e con una numerosità complessiva della clientela minore dell'attuale (in ambito Famiglie il portafoglio passerà

Nuova composizione delle filiali

Il modello di servizio delle filiali cambierà in base alle caratteristiche delle stesse, che oggi sono classificate in quattro tipologie (grandi con più di 20 dipendenti, medie da 10 a 19 dipendenti, piccole da 5 a 9 dipendenti e base fino a 4 dipendenti).

Nella nuova logica organizzativa passeranno a una composiz

ione in linea con la nuova portafogliazione e saranno suddivise in grandi (sopra 20 dipen-

Figure Professionali

Le figure professionali e le attività individuate come supporto dello sviluppo sono:

- Assistenti alla Clientela;
- Gestori (Famiglie – Personal – Small Business – Imprese – Private);
- Esperti: (Bancassicurazione – Bid/Welfare Confidi/Pubblica Amministrazione - Casa);
- Specialisti: Prodotti;
- Contact Unit: Outbound Proattivo;
- Credito Problematico.

Sono inoltre individuate altre evoluzioni del modello di servizio per rafforzare il presidio sulle attività commerciali, mentre in filiale sono previste due figure di coordinamento delle risorse: il Coordinatore Commerciale e il Referente Operativo.

Formazione

Il processo di supporto al nuovo modello di servizio e alle innovazioni sarà seguito da una **Task Force**, che affiancherà costantemente i lavoratori, anche attraverso processi formativi sul posto di lavoro e un'applicazione omogenea delle novità.

L'Azienda ha dichiarato di ritenere la Formazione una leva strategica della riconversione prevista dal Progetto 8.000 e dall'evoluzione

da circa 850 clienti a circa 390, mentre in riferimento ai Personal passerà da circa 240 a circa 180).

Scompare il concetto di "cliente equivalente", mentre sulla clientela base e giovani, che oggi la Banca ritiene non adeguatamente seguita, vi sarà un presidio proattivo in pool alla filiale che consentirà anche il coinvolgimento nell'attività commerciale degli Addetti alla Clientela, anche con supporto da Contact Unit.

denti), medie (da 7 a 19) e piccole (fino a 6 dipendenti). Vi sarà un modello di servizio differenziato per le filiali definite standard (grandi e medie) e per quelle piccole.

Inoltre sarà istituito un modello a grappolo per cui è prevista una filiale capofila di una serie di filiali con meno di 7 risorse, dove comunque il direttore della filiale Grappolo manterrà la sua autonomia anche di relazione con il Capo Area.

In Area i Coordinatori di Mercato cresceranno dagli attuali circa 100 a circa 160, avranno meno filiali da coordinare (saranno circa 20-25 a seconda della tipologia di territorio in cui operano) con estensione del perimetro di competenza oltre alle filiali piccole e medie a quelle grandi, con corresponsabilità sul budget delle filiali del perimetro di competenza.

In filiale il Coordinatore Commerciale gestirà l'attività degli Assistenti alla Clientela e dei Gestori Famiglie, mentre il Referente Operativo curerà le attività operative e amministrative, assicurando un adeguato livello di supporto al direttore nelle attività di presidio e controllo.

del modello. Questi processi saranno ampi per quanto riguarda le persone coinvolte e l'impatto complessivo delle mansioni di ogni dipendente interessato. L'Azienda ha previsto una struttura dedicata alla Formazione, definita Centro per la Riquilificazione Professionale, con sede a Torino dove già si trova il centro logistico della Formazione.

Le Organizzazioni Sindacali del primo tavolo di confronto hanno espresso apprezzamento per la disponibilità dimostrata dal direttore generale a illustrare il nuovo modello in via anticipata rispetto al suo avvio e per la disponibilità ad altri incontri di approfondimento.

In tale ambito **la Uilca ha evidenziato la necessità di momenti di forte attenzione all'applicazione del progetto e la necessità che questo avvenga attraverso la partecipazione del personale, in modo che ogni dipendente si senta coinvolto, anche attraverso metodi costruttivi che non sfocino in pressioni commerciali o in altri metodi impositivi, che impedirebbero un reale coinvolgimento positivo del personale.**

Al riguardo sarà di grande importanza la Formazione, che per la Uilca dovrà essere costante e approfondita, e tutto il processo di riconoscimento professionale da ricercare nei prossimi accordi.

La coesione tra tutto il personale e con i vertici aziendali per la Uilca assume quindi enorme rilevanza al fine di riuscire a realizzare in modo positivo i progetti che la Banca intende porre in atto, attraverso un rapporto stretto e costante a tutti i livelli, anche quelli più periferici.

www.uilcais.it