

Speciale Progetto 8.000- 3

Progetto Valore Imprese

Nel corso della illustrazione del Progetto Valore Pmi l'Azienda ha dichiarato di voler operare con l'obiettivo di porre al centro dell'attenzione il punto di vista della clientela, cercando di calcolare nel modo più puntuale possibile, oltre il valore dell'Impresa, anche il potenziale che può raggiungere in termini di Margine di Intermediazione.

La logica evidenziata è, quindi, di offrire al cliente un servizio coerente con la sua attività reale e con quella che potrebbe raggiungere nel futuro, anche grazie al sostegno della banca. Per far fronte alle sfide del mercato la Direzione Marketing lancerà nella seconda parte dell'anno il Progetto Valore Pmi, costituito da un modello di servizio per raggiungere gli obiettivi di Piano d'Impresa, tramite:

- differenziazione dell'approccio al cliente per segmento (Crescita, Valore Più e Valore) definito sul Valore del profilo comportamentale e del **valore attuale e potenziale**;
- specializzazione del modello di distribuzione per segmento (ad esempio Filiali Imprese dedicate ai Clienti Crescita);
- creazione delle competenze settoriali al Centro e sul Territorio, per soddisfare esigenze specifiche;
- sviluppo di un catalogo di prodotti e servizi "capital efficient", costituito da Offerta Base Modulare e Linee Dedicare ai Settori Prioritari.

Al riguardo sono previste sei aree di Intervento: Segmentazione della Clientela, Differenziazione del Modello di Servizio, Revisione dei Portafogli, Modello Distributivo, Offerta e Iniziative Commerciali, Specializzazione Settoriale.

In tale ambito i clienti avranno una portafogliazione rivista per assicurare un migliore livello di servizio.

Attualmente il **dimensionamento medio dei portafogli** prevede 90 clienti pesati, mentre il nuovo modello stabilisce dimensioni differenziate per segmenti, tenendo conto dei Gruppi/Clienti.

In tema di **specializzazione** si passerà da Portafogli non specializzati a introdurre specializzazione per segmento e settore commerciale.

In riferimento alle **Logiche di Portafogliazione**, per Clienti Attivi e Clienti non Attivi si passerà dai portafogli attuali, composti sia da clienti attivi che non attivi, assegnati a livello di Ndg, a: criteri differenziati per segmento; all'adozione di una logica di Gruppo; alla portafogliazione - se appartenenti a Gruppi già serviti - in capo al gestore di riferimento, oppure in un portafoglio globale a disposizione del direttore di Filiale che li assegnerà per specifiche azioni di sviluppo.

Riguardo la Portafogliazione Prospect da liste assegnate a specifiche Filiali in condivisione con le Aree, si passerà a Liste Prospect assegnate a Sviluppatori/Gestori a livello di singole entità in "monte" filiali.

Dalla situazione precedente, dove il territorio era presidiato tramite 400 punti operativi (filiali, distaccamenti, moduli dentro filiali), con circa 1.459 portafogli, di cui 1.284 in Filiali Imprese e 175 in Distaccamenti/Moduli Imprese **si passerà a una struttura che prevede solo Filiali Imprese e**

CALENDARIO

martedì 7 febbraio

Incontro con il direttore generale Marco Morelli sullo stato di avanzamento del "Progetto 8.000" in Banca dei Territori.

Mercoledì 8 febbraio

Incontro in merito a:
Previdenza Complementare per percorso di razionalizzazione in linea con il Piano d'Impresa;
OnAir - modello di sviluppo professionale

Moduli Distaccati (gli attuali distaccamenti + i moduli in filiali retail) riconducendo i moduli imprese nelle filiali alle dipendenze di una Filiale Imprese.

Per quanto concerne le tempistiche vi saranno 3 blocchi:

- l'Attivazione simultanea su tutta la Rete (Segmentazione, Portafogliazione clienti inattivi/prospect, Riconduzione dei Moduli Imprese sotto le Filiali Imprese, Offerta iniziative commerciali dedicate, Introduzione della logica Eva nel segmento, Veicolazione di contenuti a valore aggiunto sui settori prioritari) è partita a gennaio e durerà per tutto il primo semestre 2012;
- una Sperimentazione piena del modello nelle Aree Lombardia Sud Est e Veneto Sud Est (con modello di servizio differenziato, portafogli specializzati, dimensionamento target dei portafogli, modello distributivo focalizzato per segmento, rafforzamento delle competenze settoriali, abilitazione dell'offerta fuori sede per i gestori) durerà da gennaio a giugno 2012;
- l'Estensione su tutta la Rete, con preparazione e lancio a pieno regime del nuovo modello, avrà luogo nel secondo semestre del 2012.

La Uilca ha preso atto delle decisioni aziendali in merito alla riorganizzazione del settore Imprese, evidenziando forte preoccupazione che il progetto si traduca in un ulteriore incremento di carichi operativi per le lavoratrici e i lavoratori e di pressioni verso il raggiungimento dei budget.

In proposito ha quindi evidenziato che seguirà con attenzione l'evoluzione del progetto, per monitorare costantemente, anche grazie alle segnalazioni dei lavoratori, tutte le disfunzioni che si dovessero verificare.

Banca dei Territori - Retail

L'Azienda ha posto in atto una integrazione di informazione rispetto al Modello di Servizio previsto nelle filiali Retail.

In riferimento al nuovo Modello di Servizio in Filiale, i clienti Famiglie saranno suddivisi in:

- Giovani (clienti under 35 con ricchezza presso la banca e non catturata fino a 100.000 euro);
- Base (clienti over 35 con ricchezza presso la Banca e non catturata fino a 10.000 euro, che diventano 20.000 per Over 65);
- Potenziali Argento (clienti base a elevato potenziale);
- Argento (Clienti Over 35 con ricchezza presso la banca e non catturata fino a 100.000 euro, che diventano 150.000 euro per Over 65);

I clienti Giovani e Base saranno gestiti in Pool dagli Assistenti alla Clientela, mentre i Potenziali Argento e gli Argento sono gestiti con Portafogli Famiglie dai Gestori Famiglie.

I clienti Personal sono suddivisi in: Potenziali Oro (Clienti Giovani Base e Argento con elevata ricchezza non catturata), Oro (clienti con ricchezza da 100-500 mila euro fino a 65 anni o tra 150-500 mila euro oltre i 65 anni), Platino (clienti con ricchezza superiore a 500 mila euro).

Sulla base di queste suddivisioni in ambito Famiglie, secondo le stime aziendali, i Portafogli passeranno da 8.229 relativi al vecchio modello, a 9.194 con l'evoluzione 2012, con un delta in crescita di 965. In ambito Personal si passerà da 4.746 Portafogli "vecchio modello" a 4.573 con "evoluzione 2012", con un delta in riduzione di 173. La Banca ha inoltre informato che al momento i Coordinatori Famiglie sono 944 e i Personal-Small Business 215, mentre i Coordinatori Commerciali saranno 662, i Referenti Operativi 281, gli Esperti Bancassicurazione 281, gli Specialisti Supporto Remoto Investimenti 140.

L'Azienda ha anche informato che i Coordinatori di Mercato avranno una gestione di circa 25 filiali a testa. Allo stesso tempo la Banca ha annunciato le prime individuazioni di filiali a Grappolo, che coinvolgeranno 56 filiali Capofila, e 166 filiali Grappolo, per un totale di 222 filiali coinvolte; si partirà da metà febbraio.

In tema di comunicazione dell'applicazione del Modello da parte delle strutture territoriali, l'Azienda ha dichiarato che verrà allestita una squadra di circa 350 persone (175 Coordinatori di Mercato e ulteriori 175 lavoratori), che andranno in coppia filiale per filiale a illustrare il nuovo modello direttamente sul posto, rimanendo 3 giorni nelle filiali maggiori e 2 giorni in quelle più piccole.

Dopo un primo intervento ve ne sarà un altro a distanza di circa 20 giorni da parte del Coordinatore di Mercato, per verificare se il Modello è correttamente applicato. In caso di anomalie verranno attivate le singole funzioni dell'Area perché il problema sia risolto in breve tempo.

È inoltre in fase di valutazione l'ampliamento del numero di filiali coinvolte dalla sperimentazione di apertura al pomeriggio solo per attività commerciali. La Banca fornirà maggiori dettagli in merito in un prossimo incontro.

La Uilca, unitamente alle altre Organizzazioni Sindacali, ha evidenziato un'applicazione del Progetto 8.000 e del nuovo modello di filiale per molti versi difforme da come è stato presentato e con l'avvio di iniziative, quali incremento del peso dei Portafogli, spostamenti del personale in termini di mobilità e cambiamento di mansione secondo logiche penalizzanti per i lavoratori.

In tale ambito si è quindi sottolineato che quanto sta avvenendo non è coerente con le dichiarazioni aziendali ed è stato richiesto un aggiornamento sulla situazione, riguardante anche le figure di Area, gli Orari di Sportello e le tempistiche dei riordini territoriali.

In riferimento al **Modello Organizzativo** la Banca ha informato che sono stati pubblicati in internet, in modo dettagliato, le slide relative al modello organizzativo, e in generale sul Progetto 8.000, su cui si sta sviluppando il confronto in sede di Comitato di Consultazione, con specifico riferimento alla portafogliazione, alla ripartizione delle filiali secondo il modello a Grappolo, alle nuove figure professionali, ecc...

La Uilca ha quindi chiesto di avviare al più presto il confronto sui percorsi professionali, ribadendo assoluta contrarietà all'ipotesi di interrompere i percorsi in via di maturazione.

Centri Domus

A Torino è stato posticipato l'accentramento del Centro Domus al 27 febbraio, con contestuale passaggio al Cem, mentre a Catanzaro sarà anticipato al 23 gennaio.

Hub

Rispetto al programma illustrato in un precedente incontro in merito alla riorganizzazione dei Back Office, l'Azienda ha segnalato che vi saranno alcune modifiche in merito alla partenza degli Hub, che segue quindi il seguente calendario: Torino 16 gennaio, Napoli 25 gennaio, Lecce 2 febbraio, Padova 13 febbraio, Firenze 21 febbraio. A oggi sono inoltre già definitive le attività destinate agli Hub di Torino e Napoli.

www.uilcais.it