



INTESA  **SANPAOLO**
mail: segreteria@fabintesasampaolo.org
www.fabintesasampaolo.eu

IL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO DI BANCA DEI TERRITORI



Da prima dell'estate la nostra Banca ha iniziato a spiegare, man mano che veniva applicato il progetto del Piano Industriale sul territorio, l'organizzazione e il modello di servizio che aveva in mente per il futuro.

Anche altri gruppi come Unicredit sono in piena riorganizzazione del modello di servizio e relazione con la clientela.

Dopo il recente incontro con il COO la riorganizzazione di Intesa Sanpaolo inizia a prendere una forma.

E' ormai noto a tutti che:

- Il modello cambia profondamente la rete così come oggi la conosciamo, con la creazione, nelle 7 Direzioni Regionali, di Filiere commerciali chiamate "territori commerciali" specializzati per **Retail, Personal e Imprese**.
- Assisteremo alla nascita delle Filiali Personal.
- Continuerà la spinta fortissima all'utilizzo dei canali alternativi da parte della clientela, con modalità integrate tra i canali alternativi consueti come ATM più o meno evoluti, canali internet e telefonici e le potenzialità, forse ancora inesprese, delle nostre Contact Unit chiamate ad una attività vera e propria di Filiale Virtuale, a supporto (speriamo non in sostituzione) della filiale.

Proviamo ad analizzare i riflessi di tutto questo sulla clientela e sui dipendenti.

Come si riflette il nuovo modello sulla clientela?

L'organizzazione della Rete su tre "territori commerciali", significa specializzare il servizio sulle diverse tipologie di clientela in funzione della loro complessità.

La Banca focalizza l'attenzione al mercato e alla relazione con la clientela, con l'obiettivo di:

- ✓ **umentare la redditività della clientela Base (Banca 5)**
- ✓ **rafforzare la gestione degli investimenti per la clientela affluente e migliorare il servizio per la clientela Small Business**
- ✓ **diventare "banca di riferimento" per le Imprese.**

La specializzazione del servizio comporta un miglioramento della relazione/consulenza per i segmenti Personal e Imprese, che potranno usufruire di una rete loro dedicata.

La filiale Retail si trasforma: raccoglie le attività transazionali per tutti segmenti (compresi Personal e Imprese), sviluppa la migrazione delle transazioni sul digitale e la multicanalità per clientela Base e Famiglie. Si afferma una marcata differenziazione del servizio in relazione alla capacità reddituale del cliente.

Sulla politica degli **orari** osserviamo una **inversione di tendenza** non da poco: dall'allargamento indiscriminato dell'orario di cassa alla riduzione delle casse in modo altrettanto indiscriminato. A scapito, tra l'altro ancora una volta dell'occupazione.

A questo proposito non possiamo che ribadire anche in questa occasione che le modifiche organizzative si fanno CON i lavoratori, che devono essere messi in grado di contribuire e di godere di nuove opportunità. Questo è quasi impossibile se non si procede con nuove assunzioni che supportino il progetto di cambiamento, **assunzioni che dovrebbero partire dai nostri colleghi e colleghe che hanno svolto il tempo determinato in Intesa Sanpaolo**, così come previsto dagli accordi aziendali che la banca continua a disattendere.

Quali conseguenze per i colleghi

Opportunità ?

La focalizzazione sui segmenti commerciali e la creazione delle relative filiere potrebbe comportare:

- possibilità di crescita professionale e di competenze per Gestori Imprese e Personal
- valorizzazione di nuove figure per l'incremento del numero dei Direttori Personal, Direttori di Area, Direttori Commerciali, complessivamente circa 1000 persone coinvolte
- nuovo modo di lavorare che valorizza la relazione commerciale.



Problematicità

- ulteriore aumento delle pressioni commerciali
- difficoltà di scambio di Risorse tra i Territori commerciali
- divaricazione della crescita professionale tra le diverse figure di Gestore e quindi limitazione delle opportunità carriera
- ghettizzazione delle figure non commerciali
- problemi occupazionali conseguenti alla riduzione del presidio commerciale sulle aree di business meno redditizie .-



Il Gestore Imprese man mano che segue imprese più sofisticate, aumenta la professionalità ma altrettanto non avviene nel mondo Retail.

Il gestore Retail sarà unico ma con specializzazioni in ambiti diversi. E' una contraddizione nei termini e sicuramente nei fatti. La definiremmo più una riduzione delle professionalità con l'obiettivo di appiattire "i riconoscimenti" (inquadramenti o percorsi professionali) ad esse collegate.

Un modello di banca focalizzato esclusivamente sulla redditività delle aree di business, determina spesso scelte strategiche basate soltanto sul ritorno economico, che comporteranno ricadute pesanti sui lavoratori.

Il modello di banca per la FABI

Il nuovo modello arriva in un momento delicatissimo per il settore.

Le Organizzazioni Sindacali a livello nazionale, per prima la nostra, si confrontano duramente con ABI per il rinnovo del CCNL, per il rispetto degli accordi presi nel CCNL in scadenza e non ancora onorati dalla controparte.

Momento in cui chiediamo con forza un confronto su un modello di Banca che agisca sui ricavi e non esclusivamente sui costi, fronte quest'ultimo sul quale i lavoratori e le lavoratrici hanno pagato in questi ultimi anni, per il risanamento delle aziende e la difesa dei posti di lavoro.

Il Modello di Servizio di Intesa Sanpaolo non tiene conto che la clientela italiana è ancora tradizionalmente legata ad un rapporto personale/professionale con il dipendente della banca. Recenti sondaggi smentiscono la propensione del cliente a un contatto da parte dello sportellista/promotore a casa. Solo 1 cliente su 100 ritiene più sicuro il contatto a domicilio.

In realtà la clientela preferisce ancora utilizzare la filiale per la consulenza e i canali alternativi per l'attività ordinaria/transazionale.

Questo significa:

- *difficoltà nella gestione delle relazioni a distanza e limite all'utilizzo del digitale*
- *centralità delle persone quale fattore strategico nel presidio commerciale*
- *professionalità e capacità relazionale quali fattori determinati di sviluppo.*

Per la FABI l'evoluzione del modello organizzativo deve diventare occasione per la **valorizzazione delle persone**, che si concretizza attraverso:



- *individuazione delle professionalità e definizione dei ruoli ;*
- *riconoscimento delle professionalità mediante trattamenti economici certi e contrattati ;*
- *garanzie di permeabilità tra le "filieri commerciali", per consentire opportunità di crescita indipendentemente dal "territorio commerciale" ;*
- *nuovi modi di lavorare, che incrocino le esigenze della banca e della clientela con quelle dei colleghi.-*

Tutto questo necessita di avviare al più presto un franco confronto tra le parti.

6 ottobre 2014

**Segreteria FABI
Gruppo Intesa Sanpaolo**