



Segreterie di Coordinamento e Segreteria di Gruppo

**INTESA**  **SANPAOLO**

mail: [segreteria@fabintesasampaolo.org](mailto:segreteria@fabintesasampaolo.org)

[www.fabintesasampaolo.eu](http://www.fabintesasampaolo.eu)

FABI Milano - Via Torino, 21 - tel. 02.89012885 - fax 02.89012948

FABI Torino - Via Guarini, 4 - tel. 011.5611153 - fax 011.540096

## NUOVI MODELLI DI SERVIZIO: evoluzione dei progetti

Nella giornata di ieri l'Azienda ha fornito ulteriori aggiornamenti sulle sperimentazioni in corso del Nuovo Modello di Servizio delle Imprese e del Retail.

### **Evoluzione del Modello Retail**

Nell'ambito delle filiali retail verrà estesa sul territorio la sperimentazione partita a luglio con i nuovi orari delle casse sulle aree di Torino e provincia e Milano e provincia.

Nel mese di Novembre saranno quindi a regime con i nuovi orari di cassa:

#### Filiali semplici con chiusura delle casse alle 13

- Ulteriori 462 filiali che si aggiungono a quelle del pilota per un totale di 600 filiali
- Dal 2015 ulteriori due rilasci per arrivare a circa ulteriori 1400 filiali con chiusura delle casse alle 13

#### Filiali 100x100 commerciali

- Ulteriore 57 trasformazioni in 100x100 commerciali per un totale di 68 filiali
- Dal 2015 previsti altri due rilasci per arrivare a ulteriori 52 filiali

Sulle filiali complete (quelle con orari di cassa estesa per tutta la giornata) verranno canalizzate tutte le attività in "convenzione"

Per le filiali semplici alle nostre preoccupazioni in tema di quadrature e gestioni MTA/bancomat l'Azienda ha risposto che verrà prevista la possibilità di pausa pranzo differenziata all'interno delle filiali onde poter provvedere a detta operatività a filiale chiusa al pubblico e quindi con il rispetto della normativa interna.

## Evoluzione del Modello Imprese

L'applicazione del Modello è arrivato alla fase di analisi dei clienti e riallocazione dei clienti Small business, con caratteristiche imprese, nel mondo Imprese.

Questi i numeri:

su 814000 clientela Small Business passeranno alle imprese 87000 clienti

I portafogli sono costruiti secondo una logica di prevalenza di una singola tipologia di clientela.

Su 2350 portafogli la suddivisione è la seguente:

- Imprese Top circa 450 portafogli per il 19%
- Imprese circa 1200 portafogli per il 52%
- Piccole Imprese 700 portafogli (rivenienti dallo SB attuale) per il 29%

### Distribuzione dei Portafogli sul territorio

Direzione Regionale	Filiali imprese	Portafogli piccole imprese
Direzione Campania Basilicata Calabria Puglia e Sicilia	28	100 circa
Direzione Emilia Romagna Marche Abruzzo e Molise	27	100 circa
Direzione Lombardia	28	100 circa
Direzione Milano e provincia	19	80 circa
Direzione piemonte Valle d'Aosta e Liguria	25	70 circa
Direzione Toscana Umbria Lazio e Sardegna	41	140 circa
Direzione veneto Friuli Venezia Giulia trentino Alto adige	32	110 circa
Totali complessivi	200	700 circa

### Figure Professionali

Direttore della Filiale

Gestore Imprese:

Il modello è un modello che è stato definito dall'Azienda come "gestore centrico" ovvero con al centro la figura del gestore imprese che sarà titolare e responsabile del rapporto commerciale con il cliente.

Coordinatore:

Sarà prevista una figura di Coordinatore senza portafoglio ma che avrà facoltà significative – ancora in via di definizione - in base a numero di gestori della filiale:

- da 5 gestori           1 coordinatore
- da 15 gestori        2 coordinatori
- da 35 gestori        3 coordinatori

Addetti:

previsto un pool di addetti amministrativi con il compito di supportare i gestori. Ad oggi non è ancora chiaro se il rapporto sarà di un addetto a un gestore e / o come verrà deciso il dimensionamento del pool di addetti presenti nella filiale.

Specialisti:

gli Specialisti dovranno collaborare con il gestore per offrire alla clientela la consulenza più adatta alle loro esigenze. Nello specifico saranno previsti:

- Specialista Estero: sul comparto estero l'Azienda ha dichiarato di avere una particolare attenzione di business. Lo Specialista estero dovrebbe essere presente in tutte le filiali imprese.
- Specialista Transaction Banking
- Specialista finanza di Impresa che farà capo a Mediocredito
- Specialista Banca Imi per operatività di finanza evoluta prevalentemente al servizio di clientela Imprese Top.

L'Azienda ha dichiarato che grande sforzo sarà messo nella ricerca di un Modello operativo di servizio che sia UNICO sul territorio.

#### Piano di rilascio e formazione

Nel mese di Ottobre verrà effettuata l'associazione Gestore / Portafoglio per tanto in questo mese saranno avviati i colloqui con il personale coinvolto.

Nel mese di Novembre verrà fatta comunicazione formale alla clientela su cambio del suo Gestore fornendo i nuovi nominativi.

Entro gennaio 2015 dovrà essere completato il passaggio delle consegne nella relazione cliente/gestore, con previsione della partenza del Modello Nuovo per il 19 gennaio 2015.

Abbiamo EVIDENZIATO all'Azienda che manca allo stato attuale una parte importante della programmazione necessaria come per esempio la chiarezza sui processi operativi di tutto il lavoro di Back Office.

Inoltre il Nuovo Modello di Servizio di banca dei territori sia per il retail che per le Imprese modifica radicalmente l'organizzazione della Banca con ricadute importanti sulle lavoratrici e sui lavoratori. (Riprenderemo l'argomento in una apposita comunicazione)

Nel corso della mattinata sono state fornite anche le seguenti informative:

### Azionariato diffuso LECOIP

Finalmente Banca d'Italia ha dato il via libera all'operazione che il giorno 30 settembre verrà formalizzata. L'azienda auspicando ragionevolmente che i successivi ed indispensabili passaggi burocratici si svolgano tempestivamente, ritiene lunedì 6 ottobre la data possibile per l'avvio dell'adesione da parte dei colleghi.

Ha anche consegnato un primo schema delle leve e del premio, parte garantita, a scadenza piano in base al ruolo/seniority.

Ruolo / Fam. Prof & seniority	Premio Base Def	Leva	Premio garantito
Assistente Clientela	€ 920	0,8	€ 1.656
Gestore Retail	€ 920	1,0	€ 1.840
Coordinatore Commerciale	€ 920	1,5	€ 2.300
Responsabile Commerciale	€ 920	1,5	€ 2.300
Direttore Piccola	€ 920	2,0	€ 2.760
Direttore Media	€ 920	3,5	€ 4.140
Direttore Grande	€ 920	5,5	€ 5.980
Gestore Imprese	€ 920	1,5	€ 2.300
Direttore Filiale Imprese	€ 920	5,5	€ 5.980
Staff - Seniority 1	€ 920	0,8	€ 1.656
Staff -Seniority 2	€ 920	1,0	€ 1.840
Staff - Seniority3	€ 920	1,3	€ 2.116
Staff -Seniority 4	€ 920	1,5	€ 2.300
Staff - Seniority 5	€ 920	2,5	€ 3.220

### Orari di lavoro ISGS

L'Azienda segnala l'introduzione nell'ambito della Direzione Centrale Operations dello slittamento di orario per alcuni limitati settori (in particolare Estero Specialistico) per motivi di presidio banca estesa o delle scadenze. Decorrenza primi di novembre. L'elenco dettagliato è disponibile presso i nostri delegati sindacali.

### Contact Unit

Per esigenze di assistenza a banca estesa, sono stati introdotti due nuovi turni che riguarderanno sia le CU distaccate in Intesa Sanpaolo sia quelle in ISGS. Nel dettaglio:

- ✓ 7.50 - 15.02
- ✓ 6x6 (lunedì – sabato) 9 -15.

**C.U. di Treviso**: l'azienda procederà alla trasformazione della sala Contact di Treviso in ufficio a supporto Anti Riciclaggio per ampliare le task force attualmente esistente. Avviati i colloqui del personale coinvolto per il quale è previsto il seguente iter: periodo di formazione, distacco presso Intesa Sanpaolo fino al 31.12.2014 poi cessione individuale del contratto. I nostri delegati sindacali sono a disposizione per fornire assistenza e informazione.

#### **Presidi recupero crediti SGA**

Si tratta di una società che opera con 58 risorse di ISGS ubicate principalmente sulla piazza di Napoli (32) e per il resto sul territorio nazionale. A partire da fine settembre si procederà alla chiusura dei presidi SGA di Sassari Cagliari e Cosenza mentre la chiusura di tutti gli altri presidi è prevista per il 2015. L'operazione non comporterà nessuna ricaduta sul personale che verrà impiegato per le attività di recupero crediti in ISGS o in altre strutture di Intesa Sanpaolo.

#### **Elenco zona trasferimenti**

E' Stata adeguata e aggiornata la zona dei trasferimenti anche a seguito della piena integrazione di Banca Monte Parma.

#### **Polizza VIAGGIA CON ME**

Nel periodo ottobre-dicembre sarà avviata un'iniziativa commerciale a supporto della vendita della polizza assicurativa VIAGGIA CON ME che premierà Colleghe e Colleghi con abilitazione IVASS che avranno venduto almeno 12 polizze auto VCM nel trimestre (sia quelle nuove sia quelle rinnovate).

Torino/Milano, 24 settembre 2014

SEGRETERIA FABI DI GRUPPO