



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

INCONTRO CON BANCA DEI TERRITORI DEL 16 MARZO 2017

La giornata è stata dedicata per la presentazione alla Delegazione Trattante di una serie di sperimentazioni allo studio di Banca dei Territori volte a creare maggior valore per l'Azienda come previsto dal Piano Industriale in corso. Eccone una breve descrizione:

INTESA SANPAOLO FORVALUE

Nuova società del Gruppo facente parte delle Società "non finanziarie" che si occuperà dei bisogni "non finanziari" delle Imprese. L'obiettivo del progetto, assolutamente unico sul mercato, è formare dei "consulenti" al servizio degli imprenditori che possano coadiuvarli nel far emergere "i bisogni" dell'impresa per creare maggior valore e favorirne lo sviluppo dei ricavi e la presenza sul territorio.

ISP FORVALUE avrà quindi una serie di partner specialisti nei vari settori – dal fiscale agli ambiti di digitalizzazione delle imprese ecc. – appositamente selezionati sul mercato per competenza e accessibilità economica, da proporre all'impresa cliente di ISP FORVALUE. Fornirà informazioni per i vari settori merceologici, formazione e sarà mezzo per l'incontro della domanda e offerta di lavoro agli aderenti al "Club" dei clienti ISP FORVALUE.

Attualmente è in corso la formazione di 33 nuovi consulenti che saranno inquadrati nel contratto di Agenti di Commercio (Enasarco) la cui formazione terminerà alla fine di aprile.

La sperimentazione prevede una forte collaborazione e coinvolgimento delle strutture territoriali delle Direzioni regionali a cascata dai Direttori regionali ai Direttori di Area e di Filiale sino al coinvolgimento dei Gestori Imprese. Tramite questi ultimi vi sarà il primo contatto con la clientela, preventivamente selezionata, al fine di testare la funzionalità del progetto stesso.

Attualmente per ISP FORVALUE si prevede una struttura organizzativa molto semplice e snella. Il personale che eventualmente dovrà essere coinvolto, numericamente molto ridotto, sarà esclusivamente distaccato alla nuova Società.

Le piazze di partenza del progetto vedranno l'apertura di punti operativi come segue: 2 su Torino città; 2 su Milano Città; 2 nel veneto; 2 in Lombardia su Pavia e Lodi; 2 su Bologna; 1 su Firenze; 1 su Roma e 2 su Napoli. In prospettiva il progetto vedrebbe la formazione di almeno 100 agenti sul territorio e una copertura "one to one" con le filiali più grandi.

Il progetto è coerente con la necessità di ampliare le attività del settore bancario in linea con le riflessioni che da tempo stiamo facendo come Organizzazione anche in un'ottica di estensione dell'Area Contrattuale.

AMBASCIATORI DEL SOCIALE

È stato rilevato che per alcune iniziative sociali precedenti (per es. Vite Coraggiose) non vi è stata divulgazione nelle filiali con spreco di materiali messi a disposizione per la divulgazione del progetto. Pertanto nasce il progetto "Ambasciatore del Sociale" con l'obiettivo di individuare colleghi "particolarmente sensibili" alle tematiche sociali interessati a diventare "diffusori" delle iniziative sociale della nostra Azienda sia nei confronti dei colleghi che della clientela, al fine di favorire la corretta divulgazione e l'adesione alle iniziative stesse. L'adesione al progetto sarà volontaria e saranno accettate autocandidature. Saranno ricercati circa 970 risorse, 1 per filiali Hub e nei punti Banca Prossima, saranno coordinati dal Direttore di Area.

GESTIONE DEL FLUSSO VOLONTARIO DI CLIENTELA IN FILIALE

Dal prossimo aprile per 6 mesi saranno calate sulle filiali una serie di "consigli" operativi volti ad intervenire sul flusso spontaneo della clientela in filiale. L'obiettivo è aumentare le percentuali di contatto con i clienti che entrano spontaneamente in filiale a prescindere dalle loro necessità. Pertanto il "cliente spontaneo" dovrà essere indirizzato per le operazioni transazionali verso i Gestori base o CSA, MTA, ATM mentre per la consulenza ai Gestori PAR. Sarà introdotta la possibilità alla clientela di fissare appuntamenti con il proprio Gestore anche per operazioni di tipo transazionale, ovviamente senza uso del contante, al fine di trasformare i "bisogni transazionali" in occasioni di contatto commerciale.

Sembra l'ennesimo tentativo di condizionare comportamenti consolidati della clientela a scapito della funzionalità del servizio. Un'applicazione "rigida" di gestione del flusso giornaliero della clientela può aggravare una situazione di tensione nelle filiali che abbiamo segnalato da tempo come Organizzazioni sindacali.

RAGIONAMENTO SULLE MODALITÀ DI SERVIZIO DEGLI ENTI PUBBLICI

Sebbene ancora in fase embrionale è allo studio un Modello di Servizio specializzato per servire la clientela degli Enti intendendo per tali: scuole, comuni, Regioni, Asl e tipologie assimilabili. Questo per uniformare la modalità di servizio, ora molto diversificata sul territorio, e migliorare le competenze data la specificità della clientela.

NUOVO SITO INTERNET

L'Azienda dal mese di maggio renderà inattivo il vecchio sito internet. Inizialmente solo per i Colleghi al fine di testarne l'andamento.

INTESA SAN PAOLO ASSICURA

Intesa San Paolo Assicura società del Gruppo operativa già da alcuni anni, negli ultimi due ha acquisito una sua dimensione creando un'ampia e completa gamma di prodotti anche nel ramo danni. Da maggio partirà un progetto pilota per la vendita in modo massivo dei prodotti assicurativi mentre da luglio prossimo è previsto anche il rilascio dell'offerta a distanza per il comparto polizze. Sarà formato, nuovamente, un esperto Banca Assicurazione presso le filiali grandi.

Per l'avvio del progetto pilota, i territori individuati sono quelli della Direzione Regionale del Triveneto e del Lazio Sardegna e Sicilia coinvolgendo 25 persone per Direzione Regionale.

Il progetto prevede anche la creazione di un nucleo operativo specializzato presso la FILIALE ON LINE di Milano di 25 persone con un analogo numero di assunzioni per rafforzare la medesima FOL.

Il personale adibito a Banca Assicurazione sarà a riporto gerarchico direttamente da personale della Regione e non dal Direttore di Filiale per garantire la focalizzazione sul perimetro di territorio assegnato; affiancherà i gestori nell'attività di vendita senza sostituirlo e non saranno costituito portafogli specifici.

Abbiamo evidenziato alla Banca il tema della gestione dell'eventuale contenzioso (sinistri) rilevando come questo costituirà un possibile aggravio delle attività amministrative dei gestori, già oggi sufficientemente oberati. La Banca ha minimizzato i problemi rimandando alla gestione centralizzata.

Torino/Milano, 20 marzo 2017