



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

Evoluzione del modello Bdt – piccolo vademecum E altre informazioni

Segue qualche nota, con l'intento di **chiarire** l'evoluzione del modello nella Banca dei Territori illustrata alle OO.SS. in data 25.09.2019 e che troverà applicazione entro **il mese di gennaio 2020**.

La struttura è confermata in 4 territori commerciali **con una ennesima nuova segmentazione della clientela basata sul patrimonio e/o sul livello del reddito/spending del cliente**.

Il presidio della clientela dipenderà anche dal comportamento multicanale della stessa e quindi - quella digitalmente evoluta - potrebbe essere assegnata ad un gestore remoto.

La logica personal passa da un portafoglio con una pesatura nella sottosegmentazione che quindi non comprendeva un numero preciso di clienti, ad un portafoglio basato sul numero di clienti mentre è confermata l'impostazione dei contatti.

Nel dettaglio:

“Personal Top”

- Clienti Upper Affluent con alti redditi/alto spending e/o elevato patrimonio e/o bisogni finanziari complessi quindi con AFI superiore a 250/500 mila euro OPPURE reddito netto superiore ai 50 mila euro (attualmente AFI sopra 100 mila euro)
- 45 aree personal top (ciascuna con 6/12 filiali personal top) per un totale di **400 filiali** (attualmente sono 777) suddivise in:
 - circa 70 filiali personal top con almeno 6 gestori nella stessa filiale e un direttore personal top collocato
 - circa 330 filiali personal top distribuita (cioè su più punti limitrofi) con almeno 2 gestori per punto operativo.

Coinvolgerà 3000-3500 gestori privati (attualmente sono 4.750) con un numero di circa **130 clienti** in portafoglio. Il direttore mantiene la facoltà di spostare clienti tra i portafogli.

“Retail”

- **Clienti lower affluent** con AFI superiore a 75/100 mila euro OPPURE un reddito netto superiore a 35 mila euro. Media portafoglio: 180-200 clienti.
- **Clienti retail** con AFI inferiori a 75/100 mila euro e reddito netto annuo inferiore a 35 mila euro. La portafogliazione prevede una gestione statica con portafoglio assegnato per i clienti lower affluent e una gestione dinamica della clientela retail.
- **Aziende retail**: confermati gli attuali criteri. Clienti per portafoglio circa **250 affidati e non**.
- Riguarderà **2.770 filiali** (ex 3.098).
- Gestori: ancora da definire in quanto il delta dei gestori personal, derivante dalla nuova riportafogliazione, potrebbe essere collocato sul retail, sull'impact o su altri ruoli. **Attualmente i gestori privati e aziende retail sono 14.698.**

“Imprese”

- Non è stato declinato alcun cambiamento.

“Impact/terzo settore”

La portafogliazione della clientela è dettata dalla tipologia della stessa come associazioni, enti religiosi, ecc. ma è ancora in fase di sistemazione post ingresso di Banca Prossima in ISP, si procederà infatti a trasferire nella divisione la clientela no-profit rimasta in BdT.

- Riguarderà **26 filiali** e se necessario, per questione di vicinanza ai clienti, potrebbero essere attivati nuovi punti operativi impact sul territorio. Possibile tendenza in incremento.
- Numero gestori terzo settore da definire. **Attuali risorse: 232**

“Gestore da remoto/TRASVERSALE”

- 13 nuclei sul territorio, 11 in sale Online e 2 sul territorio (Roma e Verona).
- Il gestore da remoto – nelle sale storiche ha un portafoglio di circa 400 clienti e gestisce 9/10 incontri al giorno.

“Specialisti Protezione”

Su personal TOP e sul retail operano 200 specialisti protezione che restano confermati.

I clienti che cambieranno modalità di gestione saranno circa 400mila.

*Aumenteranno in numero significativo i clienti assegnati ad un portafoglio dinamico e **soprattutto il carico di lavoro nelle filiali già allo stremo!***

Abbiamo ribadito la necessità di maggiore organico nelle filiali: seppur vero che cambia la logica interna, i clienti necessitano comunque di un servizio di qualità!

Abbiamo inoltre evidenziato il rischio di appiattimento del livello, rivendicando il mantenimento della professionalità dei colleghi oltre ad un’attenzione alla mobilità.

ALTRI TEMI

Rischio esternalizzazione segnalata dal territorio!

In merito alla segnalazione dei coordinamenti Area Emilia Ovest del 19 settembre 2019 che evidenziava l’ipotesi di esternalizzazioni di attività dell’ufficio infrastrutture tecnologiche (lato Mainframe) della direzione centrale dei sistemi informativi di Parma, **abbiamo chiesto all’azienda un riscontro immediato considerata la ferma contrarietà della Fabi ad ogni tipo di esternalizzazione!**

La banca ha dichiarato che non sono previste esternalizzazioni di personale ma è in corso una valutazione – entro marzo 2020 – su una possibile *internalizzazione* di attività a buon valore aggiunto – oggi fuori dalla banca – scambiandola con l’esternalizzazione di attività a basso valore aggiunto. **Vigileremo.**

Filiali flexi

- **chiusura filiali flexi sabato 2 novembre**

Aggiornamento sulla razionalizzazione attività delle direzioni regionali Bdt

- 200 colleghi circa nel ruolo di specialista protezione: ci è stato riferito la conferma del ruolo e del lavoro ma cambia il riporto gerarchico (ora al marketing e non più al CTPS)
- 370 Colleghi circa nel mondo dell’estero, lavorando a stretto contatto con i gestori, restano nell’ambito delle direzioni regionali alle dipendenze del direttore commerciale imprese (e non più il responsabile del CTPS).

- 55 colleghi specialisti agricoltura restano sul territorio ed il loro riferimento gerarchico saranno i Direttori Commerciali Retail
- 12 specialisti per l'innovazione riporteranno direttamente al Direttore Regionale
- Per le altre figure di specialisti (pricing e previdenza) avremo qualche indicazione la prossima settimana nell'ottica dei centri di eccellenza (azione di restiling). Qui la banca conta di efficientare la rete in una misura indicativa del 30% e quindi un recupero di circa 150 risorse per la rete. Abbiamo da subito evidenziato l'attenzione alla mobilità e alla professionalità delle persone.

Banca estesa

Attualmente vi sono 829 filiali con orario flessibile di cui 693 aperte il sabato. Su quelle aperte il sabato l'azienda farà un'analisi su organici ed affluenza della clientela per intervenire significativamente su di esse (ma non su tutte) per rientrare in un orario simile a quello standard ma la banca sembra voler confermare il sabato aperto.

Indennizzi FIR

Sulla base di intese con CONSAP viene confermata la validità della procedura di certificazione dell'IBAN usata dalla banca. A fronte delle numerosissime domande arrivate alla task force DCO (ben 33.000) la stessa è in rafforzamento con nuove postazioni: 12 persone a Montebelluna (in partenza il 1 ottobre), 12 persone a Rovigo (in partenza il 7 ottobre) e 12 persone a Dolo (in partenza il 14 ottobre). Abbiamo evidenziato i ritardi registrati rispetto ai 30 giorni previsti dal decreto per la consegna della documentazione. La banca ha indicato una velocizzazione dei tempi confermando che solo una piccola quantità di richieste è stata evasa nei 30gg. Le semplificazioni richieste a Consap dovrebbero ridurre la mole della documentazione e quindi anche accorciare i tempi di risposta alla clientela.

Accorpamenti / chiusure

Entro fine anno vi saranno 36 chiusure (18 filiali e 18 accorpamenti) che verranno esplicitate entro i primi dieci giorni di ottobre.

Pulse

- Nuova apertura a Verona entro il primo trimestre 2020 con 25 risorse: **è stata una richiesta del sindacato per ridurre la mobilità e distribuire lavorazioni sui territori!** Ad oggi non ancora definita la sede.
- Partenza di due nuovi team per attività documentale e chiamate di secondo livello: previsti in Vicenza con 13 risorse più un coordinatore e in Montebelluna con 4 risorse. Questo team non è destinato a lavorare su turni.

Esodi

La banca ha dichiarato che le uscite per esodo volontario a dicembre (riferimento accordo 12.10.17) riguarderanno circa 700-800 colleghi che matureranno la finestra entro il 1 ottobre 2022 compreso.

Prossime conciliazioni : 9 ottobre Milano e 16 ottobre Roma.

Rispetto all'accordo di maggio 2019 sono in completamento le graduatorie

Milano, 27/09/2019

LA SEGRETERIA **FABI** GRUPPO INTESA SANPAOLO

