



FisacInform@

IntesaSanpaolo

INCONTRO CON DIRETTORE GENERALE SUL MODELLO DI SERVIZIO

Il 2 novembre si è svolto un incontro con il Direttore Generale Dott. Morelli, con la presenza del Responsabile del Personale e delle Relazioni Sindacali.

Il Direttore Generale ha illustrato l'evoluzione del nuovo modello di servizio.

Questa prima fase non riguarda le filiali imprese (circa 420 tra filiali e moduli imprese), per le quali sono in corso ancora analisi e valutazioni.

Rinviando alla lettura delle slides aziendali ([per i dettagli CLICK QUI](#)), riprendiamo alcuni elementi significativi dell'evoluzione del modello di servizio.

Portafogliazione e sotto-segmentazione della clientela

Per meglio rispondere ai bisogni dei clienti, viene prevista una sotto-segmentazione:

- della clientela **Personal** in **Platino, Oro, Potenziali oro**
- della clientela **Famiglie** in **Argento, Potenziali argento, Giovani, Base**

sulla base del patrimonio presso la banca (es. AFI, mutui erogati, ecc.), patrimonio esterno alla banca (reddito, spending carte, ecc.) e comportamenti di utilizzo dei servizi (es. sportello, internet, ecc.).

Viene inoltre prevista una diminuzione del numero dei clienti gestiti all'interno dei singoli portafogli personal e famiglie.

La clientela Famiglie "giovani" e "base" sarà invece gestita in pool dagli Assistenti alla clientela.

La ridefinizione dei portafogli Personal e Famiglie verrà predisposta dalle strutture di Banca dei Territori, con una composizione equilibrata al loro interno di tutte le fasce di sotto-segmentazione della clientela; i direttori potranno effettuare limitate variazioni nella composizione dei singoli portafogli assegnati.

La diminuzione del numero dei clienti per portafoglio, insieme al superamento del concetto di "cliente equivalente" per la definizione del numero dei clienti gestiti, risponde positivamente alle nostre ripetute osservazioni sulla difficoltà di una migliore gestione della clientela.

Dovranno essere tuttavia ancora chiariti molti aspetti relativi a questa evoluzione per comprendere gli impatti sulle figure professionali.

Fondamentale diventa anche la formazione degli assistenti alla clientela e l'organizzazione relativa a questa nuova gestione in pool.

Nuova classificazione filiali

Le filiali verranno suddivise in: "grandi" con oltre 20 dipendenti, "medie" da 7 a 19, "piccole" sino a 6 risorse.

Le filiali piccole saranno supportate da uno Specialista remoto della Direzione Regionale per gli investimenti e dal Gestore Small Business Multifiliale.

Verrà introdotto un “modello a grappolo” con filiali Capofila e filiali piccole aggregate. Le filiali capofila in via di definizione sono stimate in circa 300 con circa 950 filiali piccole a grappolo.

Struttura delle filiali Grandi e Medie

Sono stati illustrati alcuni elementi di novità, quali il Coordinatore Commerciale, con compiti di coordinamento degli assistenti alla clientela e gestori famiglie, e il Referente operativo che dovrà supportare il Direttore per le numerose incombenze amministrative.

Possono essere previsti anche Specialisti Bancassicurazione e Casa.

Coordinatori di Mercato

Viene rivisto il numero dei Coordinatori di Mercato Retail (dagli attuali 98 a circa 160/170), che seguiranno un numero inferiore di filiali, e avranno anche una corresponsabilizzazione al raggiungimento dei risultati delle filiali.

Abbiamo sottolineato che dovrà essere ben chiarito il ruolo dei Coordinatori di Mercato, che devono essere a supporto dell'attività commerciale delle filiali, affinché si eviti il rischio - che sulla carta appare già ben evidente - di aumento delle pressioni commerciali.

Il 9 novembre proseguirà il confronto sul nuovo modello di servizio.

Occorrerà approfondire tutti gli aspetti relativi sia sulla portafogliazione della clientela che sulla nuova organizzazione delle filiali, in particolare sul nuovo modello a grappolo.

Seguiremo con la massima attenzione sia a livello centrale che decentrato l'evoluzione, sia per quanto riguarda gli aspetti di riconversione e riqualificazione del personale che per gli impatti relativi alle figure professionali.

Milano, 4 novembre 2011

Segreteria di Gruppo FISAC/CGIL