

Progetto 8.000: segmento imprese

Il 22 dicembre si è svolto nell'ambito del Comitato di Consultazione un incontro sui processi di riorganizzazione previsti nel Piano d'Impresa in merito al Progetto Valore PMI, che riguarda il segmento "imprese".

Gli obiettivi del progetto aziendale sono:

- **Differenziazione dell'approccio al cliente**
Viene prevista una sotto-segmentazione della clientela imprese in **Valore, Valore +, Crescita**, in base al valore attuale (ricavi - netto - rischio) e potenziale stimato, con l'introduzione in prospettiva della logica EVA, nonché ai comportamenti (identificati attraverso interviste a clienti e gestori).
- **Specializzazione del modello di distribuzione per segmento**
Verranno previste alcune Filiali imprese dedicate ai clienti Crescita. Al riguardo, partirà una sperimentazione nel primo semestre del 2012 sulle Aree Lombardia Sud Est e Veneto Sud Est, dove verranno specializzate due filiali imprese per la clientela Crescita.
- **Creazione di competenze settoriali**
Sono stati individuati 7 settori prioritari, in base a dimensione, attrattività e differenziabilità, sarà prevista una specializzazione settoriale a livello di area e portafogli dove presente massa critica.
- **Sviluppo catalogo prodotti**, con linee dedicate ai settori prioritari.

L'Azienda procederà ad una revisione dei portafogli, con adozione di una logica di appartenenza a Gruppo. I clienti non attivi, se appartenenti a gruppi già serviti, vengono portafogliati in capo al gestore di riferimento, altrimenti sono assegnati "in monte" alla filiale e oggetto di azione di sviluppo.

Inoltre, sono state individuate circa 17.000 aziende non clienti sulle quali svolgere un'azione di sviluppo: queste liste "prospect" verranno assegnate a gestori imprese "sviluppatori", che di fatto si creeranno il proprio portafoglio con i clienti acquisiti.

Il progetto prevede che a regime le filiali imprese (n. 256) seguiranno i diversi segmenti di clientela:

- Filiali con focus prevalente su clientela crescita e presidio territoriale più ampio,
- Filiali con focus prevalente su clienti Valore e Valore +.

I distaccamenti e moduli (n. 157) diventeranno "moduli distaccati" con riporto gerarchico alla Filiale Imprese di riferimento e non più, quindi, al Direttore della filiale retail grande/media.

Abbiamo ribadito come sia un valore la necessità di "vicinanza" fisica nella gestione della clientela imprese e abbiamo espresso forte preoccupazione per un nuovo cambiamento organizzativo per la clientela stessa.

L'Azienda ha confermato l'importanza della vicinanza sul territorio e l'intervento organizzativo non modifica questo approccio ma ha l'obiettivo di valorizzare le competenze. Il progetto prevede una razionalizzazione di distaccamenti/moduli laddove siano collocati vicino a filiali imprese (a volte nello stesso stabile) ma anche l'analisi per nuove aperture. L'azienda ha dichiarato che eviterà il più possibile impatti negativi sulla clientela, mantenendo lo stesso gestore come riferimento.

Seguiremo con attenzione la riorganizzazione aziendale e la sperimentazione riguardo le Filiali imprese Crescita.

Il Progetto pone l'attenzione (*finalmente!*) anche all'attività sull'estero: a tal fine, nelle filiali imprese si svolgerà l'attività di **estero specialistico**, mentre rimane accentrata nei Back Office l'operatività di estero transazionale.

FILIALI RETAIL

L'Azienda ha dato un aggiornamento riguardo le **filiali retail**.

La nuova portafogliazione sarà applicata a partire dal 23 gennaio prossimo. L'impatto del nuovo modello di servizio comporterà a regime a livello nazionale:

- Portafogli gestori famiglie: n. 9.124 (965 in più rispetto a prima)
- Portafogli gestori personal: n. 4.573 (173 in meno rispetto a prima)
- Coordinatori Commerciali: n. 662
- Referenti Operativi: n. 281
- Esperti Bancassicurazione: n. 281
- Specialista Supporto Remoto Investimenti: n. 140.

Il 1° febbraio prossimo partirà una primo lotto di filiali secondo il “**modello a grappolo**”: n. 56 filiali Capofila con 166 filiali Grappolo.

L'Azienda non ha chiarito come vengono conteggiati i clienti per la definizione dei portafogli. Abbiamo perciò richiesto di approfondire la portafogliazione della clientela nel prossimo incontro previsto a metà gennaio.

Sempre nel corso del mese di gennaio si terrà un incontro di aggiornamento con il Direttore Generale. Successivamente, l'Azienda si è impegnata a informare sui singoli argomenti negli incontri decentrati di area, anche alla luce degli impatti che avranno le uscite per esodo e pensionamento.

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

Abbiamo ribadito che l'ipotesi di rinnovo dell'accordo su inquadramenti e figure professionali dovrà prevedere, come fatto in passato, la piena salvaguardia dei percorsi professionali in corso.

Milano, 28 dicembre 2011

SEGRETERIA DI GRUPPO FISAC-CGIL