



## Modello di servizio delle Filiali Imprese

Oggi si è svolto un incontro con l'Azienda che ha fornito le prime indicazioni sul nuovo Modello di Servizio per le imprese.

Il primo passaggio riguarderà la segmentazione della clientela imprese e small business "core", in base alla complessità dei bisogni e crescita attesa.

Pertanto la clientela sarà suddivisa in:

- "imprese top", "imprese" e "piccole imprese", gestita nelle filiali imprese,
- rimanente clientela small business, classificata "microbusiness", gestita nelle filiali retail.

L'analisi della clientela da riportafogliare sarà completata con le Direzioni Regionali entro l'inizio d'ottobre e produrrà un passaggio di circa il 10% della clientela small business verso le filiali imprese.

Il nuovo Modello di Servizio prevede anche la razionalizzazione della presenza sul territorio con l'accorpamento di alcune filiali e distaccamenti (circa il 20%).

Secondo l'Azienda, la vicinanza al cliente potrà essere garantita attraverso la relazione fuori sede con idonei strumenti informatici.

Il gestore imprese rimane la figura centrale nella relazione con il cliente e sarà supportata da figure specialistiche con un ruolo prevalentemente commerciale: Specialista Estero, Transaction Banking, Finanza d'Impresa Mediocredito, Finanza straordinaria Banca Imi, Capital Market.

In linea di massima, le prime tre figure di specialisti saranno presenti nelle filiali imprese, mentre le altre due saranno in strutture centrali di Banca dei Territori.

Inoltre, sono in corso approfondimenti in merito ai processi operativi, ancora diffusi sul territorio, con attività amministrative in parte svolte nelle filiali imprese e in parte presso ISGS.

Da ottobre inizierà la formazione per tutto il personale coinvolto e il nuovo modello sarà operativo dal 19 gennaio 2015.

Pur comprendendo che l'applicazione è ancora in corso di definizione, **abbiamo espresso forte preoccupazione per la professionalità dei gestori small business che resteranno nelle filiali retail e il disagio che potrebbe derivare per i trasferimenti legati alla nuova portafogliazione e all'accorpamento delle filiali/distaccamenti.**

Per una valutazione complessiva, attendiamo l'incontro previsto per fine settembre con i dati su distribuzione territoriale e portafogliazione, procedure operative e normative, ricadute per il personale coinvolto.

### INTESA SANPAOLO PERSONAL FINANCE

L'Azienda ha presentato un piano di sviluppo commerciale, in particolare per l'incremento di alcuni prodotti quali la cessione del quinto dello stipendio e il conto anticipi, e iniziative per il miglioramento delle sinergie tra ISPF e Banca dei Territori.

Il piano prevede una riallocazione fisica delle 26 filiali ISPF in locali di Banca dei Territori, nell'ambito degli attuali comuni.

Milano, 24 luglio 2014

**DELEGAZIONI TRATTANTI DI GRUPPO INTESA SANPAOLO  
DIRCREDITO – FABI - FIBA/CISL - FISAC/CGIL – SINFUB – UGL – UILCA**