

Bologna, il 25 luglio 2014

Nella giornata di ieri, successivamente all'incontro sul nuovo Modello di Filiale Impresa, l'Azienda ha illustrato alle Delegazioni Trattanti il piano di sviluppo di ISPF.

Erano presenti per ISPF Vasco Tomaselli, Responsabile Risorse e Operations, Luca Doretti, Responsabile Personale ed Organizzazione e Marco Biffi, Responsabile Rete Diretta.

Gli obiettivi della Rete Extracaptive per il Piano Industriale (2014-2017) prevedono un incremento costante della produzione incentrata sul prestito finalizzato intermediato e sulla cessione del quinto, e solo in misura marginale sul prestito personale.

Il piano di sviluppo della Rete Diretta, la cui partenza è prevista per il mese di settembre, comporterà una modifica dell'approccio commerciale e una maggiore sinergia con la BdT e, per raggiungere tali obiettivi, verranno messe in atto le seguenti iniziative:

- la creazione di un gruppo di esperti per i prodotti ISPF a supporto dei Gestori BdT Privati e Imprese con la delineaione uno specifico modello di servizio, che prevederà anche il mantenimento dell'attività sui clienti extracaptive
- l' ampliamento del portafoglio dei prodotti per le imprese, come ad esempio il Conto Anticipi e la CQS per i dipendenti delle Aziende cliente ISP, al fine di favorire ulteriori sviluppi commerciali
- industrializzazione dell'approccio commerciale alla clientela extra captive per favorire l'acquisizione di nuovi clienti in ISP
- la ristrutturazione della Rete Diretta per favorire una maggiore vicinanza fisica con la BdT (Area e Regioni) ed una più coerente copertura territoriale, prevedendo anche il presidio delle piazze attualmente scoperte

Il **modello di servizio** coinvolgerà tutte le figure della rete Diretta ISPF, a cui verranno attribuite delle specifiche attività:

INCARICO	ATTIVITA'	RAPPORTO BdT
COORDINATORI	Coordinamento Resp filiali ISPF; allineamento obiettivi rete; iniziative commerciali definite centralmente	Supporto ai Coordinatori Territoriali Prodotto delle Direzioni Regionali e Coordinatori Privati e Imprese delle Aree Territoriali
RESP. FILIALE	Coodinamento risorse di filiale; presenza su filiali BdT e centri impresa; incontro clienti se necessario	Supporto ai Coordinatori Privati e Imprese, Direttori filiali Retail e Imprese
ESPERTI ISPF	Gestione dealer negli aspetti commerciali e operativi per PF e attività notifiche ATC per CQ	L'esperto ISPF si attiva a chiamata o coinvolge il gestore BdT e condivide con il gestore la fase negoziale per valorizzare l'offerta commerciale al Cliente

Le principali azioni di sinergia commerciale con la Rete Diretta ISPF lato BdT riguarderanno l' ampliamento del portafoglio prodotti con l'introduzione a catalogo del gestore BdT del Conto Anticipi, finalizzato ad azioni di cross-selling, con la spinta, presso le filiali Retail, per promuovere la CQS alla clientela captive inleggibile al prestito personale e con l'introduzione della proposta di CQS per i dipendenti delle aziende clienti ISP. Al tempo stesso saranno attivate iniziative congiunte con la BdT per sfruttare il bacino extracaptive, clienti privati e dealer.

Coerentemente con quanto delineato è previsto per l'autunno l'avvio di un piano di formazione dedicato a tutte le risorse della Rete Diretta, che interesserà anche i Gestori BdT:

DESTINATARI	TIPOLOGIA	CONTENUTI
RESP. FILIALE	INCONTRI PERIODICI	Incontri periodici informativi e formativi
ESPERTI ISPF	FOCUS CQ	Aggiornamenti periodici+sviluppo community CQ+formazione tecnica/stage sul prodotto
RETE DIRETTA ISPF	MODELLO DI SERVIZIO BDT/ISPF	Formazione in aula per Referenti e Responsabili chiave sul nuovo modello di servizio+coinvolgimento di tutte le risorse tramite formazione in filiale a cura di Responsabili e Coordinatori
GESTORI BDT	PRODOTTI ISPF+MODELLO SERVIZIO BDT/ISPF	Formazione ideata per illustrare i prodotti ISPF (CO+CQ)

Con la finalità di attivare la sinergia tra Rete Diretta ISPF e BdT, favorire lo sviluppo del nuovo modello di servizio e assicurare un maggior presidio del territorio sono previste due fasi di riorganizzazione che coinvolgeranno tutta la Rete Diretta ISPF.

I FASE (settembre 2014-marzo 2015) avvicinamento fisico alla BdT (Sedi Regionali, Filiali Retail, Centri Impresa):

- trasferimento di 22 filiali nei locali BdT, nell'ambito degli stessi comuni, con l'eccezione della filiale di Vicenza che verrà inserita nella struttura di Torri di Quartesolo.
- accorpamento delle 2 filiali di Roma

Per questa prima fase sono in attesa di definizione le destinazioni di Catania, Messina, Perugia e Rimini.

II FASE (2015) ridistribuzione coerente sul territorio nazionale con una rete dotata di 26 filiali e 2 corner:

- 2 filiali Ancona e Sassari verranno trasformati in corner a riporto diretto di una filiale; i corner saranno presidiati da due risorse e si occuperanno di CQ
- 2 filiali Modena e Rimini verranno chiuse
- 5 filiali verranno aperte: Novara, Firenze, Ascoli Piceno, Napoli e Palermo

Nelle due fasi di ristrutturazione della Rete non sono previste modifiche relative alle dotazioni in uso ai colleghi, nello specifico auto ad uso struttura, tant'è vero che la scelta delle nuove locazioni delle filiali ISPF è stata effettuata al fine di consentire agevolmente l'attività commerciale presso i dealer. I grossi investimenti informatici indirizzati verso la multicanalità consentiranno inoltre una ottimizzazione di tutta l'operatività.

La riorganizzazione della Rete Diretta ISPF non prevede impatti sulle attività degli uffici di sede.

In merito alle richieste di part time l'azienda ha confermato di aver accolto tutte le domande pervenute. Tendenzialmente le richieste vengono accolte a tempo determinato mentre l'utilizzo del rinnovo a 6 mesi è utilizzato solo per consentire, a fronte di più richieste di part time nello stesso ufficio, un'alternanza nell'utilizzo del part time.

Ad oggi sono state accolte 40 richieste di trasferimento verso la BdT ma, con il progetto di sviluppo illustrato, sarebbe opportuno che si innescasse uno scambio di risorse anche da BdT verso ISPF, in modo da agevolare le richieste ancora pendenti in ISPF.

Sulla possibilità di applicare in ISPF i nuovi progetti di lavoro agile (smart work)/Telelavoro: l'azienda ha risposto che è necessario sviluppare la tematica per poi verificare nelle diverse società quali sono le opportunità di applicazione in base all'attività svolta.

RSA FISAC CGIL ISPF