

DEMATERIALIZAZIONE DEI CONTRATTI E OFFERTA FUORI SEDE

Dematerializzazione: il piano avviato ad aprile 2015 terminerà a fine 2016...

2015

2016



Gestori coinvolti



Maggio

100%

A partire dal **6 giugno '16 (D-DAY)**, in tutte le Filiali, è stata **abolita l'opzione di firma su carta** su tutti i **prodotti digitalizzati**

...con un Piano di comunicazione ai clienti e di formazione della rete già avviato a partire da giugno 2015, con diverse "azioni" di diffusione

2015

2016

● 30 giugno

Supporti di
comunicazione
ai clienti

Comunicazioni "ad hoc"
inserite in tutti gli estratti conto (trimestrali, semestrali, annuali)

Materiale di comunicazione in Filiale

Comunicazioni One to One (DEM, Internet Banking, ATM)

Sito internet, Video su YouTube
Campagna pubblicitaria su Web

Video Clip su Web TV

Articoli su Newsletter interna e siti Intranet

Lezione online, portale di Formazione

Comunicazione sulla Community di Change Management della Banca
("Insieme per la Crescita")

Supporti
formativi
alla Rete

Il progetto Multicanalità Integrata

- Il progetto **Multicanalità Integrata** si pone tra i suoi obiettivi fondamentali il disegno di un **nuovo approccio** alla **vendita** dei **prodotti** in grado di **semplificare** l'esperienza del cliente, garantendo nel contempo una maggiore **automazione** e **controllo** dei **processi**
- Tale approccio, grazie all'introduzione di **innovazioni** sulle diverse **fasi** del **processo** (dall'emissione della proposta fino alla firma del contratto), ha consentito, nell'ambito dell'OFS, di **superare** – per i prodotti attualmente in perimetro progettuale – i limiti connessi all' **inquadramento** per la **sottoposizione** dei **contratti**
- In particolare, per tutti i processi di vendita, le **proposte** vengono **emesse già firmate** dal **DG** di **Banca dei Territori** con un **processo standardizzato** e **controllato** sia per la configurazione dei prodotti e il relativo pricing, sia per la firma e la contrattualizzazione

I capisaldi dei nuovi processi di vendita

Gli elementi caratterizzanti i nuovi processi si possono riassumere nei seguenti concetti:

- **Il collega utilizza gli strumenti di vendita messi a disposizione dalla Banca** rispettando:
 - Le necessarie abilitazioni,
 - Il possesso del mandato e dell'iscrizione all' Albo Unico dei Consulenti Finanziari (nuova denominazione dell'Albo Promotori Finanziari), iscrizione al RUI e lettera di incarico
 - La fruizione di specifici percorsi formativi
- **L'algoritmo di configurazione** dell'offerta presente nello strumento di vendita **sviluppa automaticamente** - con regole predefinite - **la proposta commerciale senza possibilità di modifica in caso di assenza di autonomia negoziale collegata all'inquadramento ricoperto**, oppure indirizza automaticamente e con regole codificate la richiesta di autorizzazione della configurazione di prodotto al personale con necessarie facoltà negoziali
- Nel caso di digitalizzazione dei documenti, **la firma di rappresentanza sui contratti è apposta automaticamente dai sistemi come Firma Digitale del Direttore Generale** della Banca di riferimento

I nuovi processi di vendita digitali consentono una gestione automatizzata della corretta applicazione delle autonomie negoziali in funzione delle configurazioni di prodotto e delle facoltà di autonomia gestionale del personale addetto alla vendita, in quanto:

1 IL PROCESSO E' UNICO E INTEGRATO FRA CANALI

Il processo prevede un approccio comune per tutti i canali della Banca ...



**Internet Banking
(Self Service)**



**Offerta in
Sede**



**Offerta a
Distanza**



**Offerta fuori
Sede**

2 SONO PRESENTI MOTORI AUTOMATICI DI CONFIGURAZIONE DELLA PROPOSTA, DI AUTORIZZAZIONE DELLE CONDIZIONI E CONTROLLI AUTOMATICI INTERNI¹

... con un sistema di controlli automatici in tempo reale sulle figure professionali abilitate alla vendita, su aspetti operativi (es. controllo numero firme)...

Iscrizione Albo
consulente finanziario

Autorizzazione
per deroga condizioni

Completezza
documenti e numero
firme apposte

Iscrizione RUI per
vendita polizze

Consegna incarichi
per OFS

3 SONO PRESENTI CONTROLLI AUTOMATICI SUL CLIENTE

...e sulle specifiche caratteristiche del cliente e della sua posizione

Motore di Rating per
Carte e Prestiti

Banche dati interne ed
esterne (es. CAI)

Adeguatezza prodotto al
bisogno (es. Mifid, Ivass)

Automazione del calcolo
dell'eligibilità attraverso
modello di prescoring

Rischio
Gianos

Foreign Account
Tax Compliance Act

I processi di digitalizzazione presenti ad oggi attraverso la sottoscrizione con FDR e FEA dei contratti consentono di:



**FIRMA DIGITALE
DEL DIRETTORE
GENERALE**

Remotizzare e centralizzare la **firma di rappresentanza** per la sottoscrizione di documenti contrattuali attraverso l'**apposizione** della **Firma Digitale** di un preciso **Soggetto Facoltizzato**, attualmente il **Direttore Generale** della **Banca**

Archiviare digitalmente e conservare a norma i **contratti**, permettendo di ridurre i costi di **gestione** e **recupero** dei **documenti**, nonché la **numerosità** dei **contenziosi** dovuti al **mancato reperimento** della **documentazione**. Inoltre, il cliente ha i **documenti firmati** a **disposizione** su **Internet Banking** e/o sulla sua **email personale**



**ARCHIVIAZIONE
E DISPONIBILITÀ
DOCUMENTI**

IN OFS CON LA DIGITALIZZAZIONE DEI CONTRATTI NON SARA' PIU' NECESSARIA LA STAMPANTE

Estensione abilitazione all' OFS ai gestori PAR delle Filiali Personal appartenenti alle Aree Professionali

Logiche commerciali



L'OFS è una modalità di contatto che si affianca al canale Filiale e all'offerta a distanza al servizio del cliente, valorizzando il nostro servizio di consulenza verso la clientela Personal



L'OFS è un elemento distintivo del nostro modello di servizio Personal rispetto alla concorrenza bancaria tradizionale. Valorizza il concetto di relazione (vicinanza e disponibilità) e offre opportunità di contatto con clienti che frequentano raramente la filiale (in alcuni casi impossibilitati a farlo)



L'OFS favorisce il raggiungimento degli obiettivi commerciali da parte del Gestore in quanto:

- Consente di contattare in modo estensivo i clienti assegnati al portafoglio, rafforzando il presidio su quelli a maggior valore con particolare focus sul risparmio e gli investimenti
- Agevola una consulenza a 360 gradi volta a cogliere tutte le aree di bisogno dei clienti
- Rende distintiva la proposizione di Intesa Sanpaolo verso i clienti Personal rispetto alla concorrenza

L'offerta fuori sede è coerente con il posizionamento ISP di banca multicanale e offre un servizio esclusivo e distintivo a un target di clientela ad elevata intensità di relazione

OFS – Situazione Filiali Personal al 31/05/16

Mansione	Perimetro Quadri direttivi	Quadri direttivi abilitati a OFS	Quadri direttivi in percorso per sostenere esame	Perimetro Aree Profess.
Gestore PAR	2.873	1.087	253	1.849
Direttore	807	578	3	
Totale	3.680	1.665	256	1.849

Attualmente in corso l'ingaggio di ulteriori QD, di cui circa 100 risulterebbero disponibili a sostenere l'esame da CF a fine anno