



PROGETTO RETE BANCARIA

Incontro con le Organizzazioni Sindacali 10.03.2010

Principi ispiratori



- qualificare ed ottimizzare il servizio offerto sul territorio alla clientela ed alla Rete PB in coerenza con gli obiettivi aziendali di sviluppo
- valorizzare il livello di copertura territoriale esistente, agendo sulla distribuzione delle attività e degli organici in correlazione all'operatività effettiva
- modificare un modello organizzativo caratterizzato da rigidità gestionali ed orientato all'accentramento, con conseguenti effetti di progressiva riduzione degli organici sul territorio ed appiattimento delle professionalità
- utilizzare ulteriori opportunità procedurali offerte della piattaforma informatica di Gruppo
- specializzare l'attività degli uffici accentrati nell'assistenza-informativa e nella gestione di operazioni "massive" e/o "complesse", ponendo i presupposti per liberare risorse da attività a minor valore aggiunto a favore dello sviluppo di competenze specialistiche o della valorizzazione professionale in altri settori

Situazione attuale Sportelli



- Il processo di decentramento delle attività, ripreso a conclusione delle attività connesse allo scudo fiscale, si è sostanzialmente completato con la fine dello scorso mese di febbraio
- Allo stato infatti il 90% degli sportelli svolge tutte le attività previste
- Residuano 10 sportelli per i quali decentramento si completerà non appena possibile in funzione del superamento di taluni vincoli logistici o gestionali
- La riconfigurazione degli organici si è già concretizzata per 13 Sportelli:
 - To Re Umberto, Pavia, Abbiategrasso, Treviglio, Udine,
 - Parma, Ravenna, Edison, Empoli, Lucca, Rm Emiliani,
 - Caserta, Alvino.
- Ulteriori 6 Sportelli sono tra quelli oggetto di rinvio:
 - Alessandria, Ancona, Lecce, Ferrara, Foggia, Pordenone

Situazione attuale Filiali – Sede Centrale



- Con il 1° gennaio 2010 è stato applicato il nuovo assetto organizzativo illustrato presso tutte le Filiali
 - In data 7 gennaio è stata emanata la relativa circolare (n. 5/2010)
 - Restano da individuare nominativamente due Vicari, in correlazione a situazioni gestionali in corso di definizione
 - Nella massa manovra restano allo stato 18 risorse.
-
- In funzione del decentramento dell'acquisizione ordini titoli ed esecuzione bonifici, sono state attivate le previste azioni di riorientamento delle attività delle strutture e di riallocazione delle risorse
 - In particolare si è provveduto ad effettuare colloqui gestionali con tutto il personale direttamente interessato e con coloro che lo hanno richiesto, nell'ottica di valutare adeguatamente le situazioni personali e le aspirazioni professionali
 - Seguirà circolare illustrativa delle attività della struttura preposta all'informativa titoli indicativamente con effetto dal 1° aprile

Esiti degli interventi

- Dal punto di vista commerciale i riscontri da parte della clientela e dei PB sono in linea generale positivi, per l'immediatezza del servizio su diverse tipologie di operazioni
- In merito all'organizzazione del lavoro non si sono rilevate particolari criticità nei processi, nelle procedure e nella ripartizione dei compiti tra Filiali e Sportelli
- E' stata verificata la sostenibilità del modello di funzionamento anche in presenza di situazioni straordinarie quali lo scudo fiscale, l'introduzione delle chiavette OKEY e la sostituzione delle carte bancomat
- Non si sono determinati impatti diffusi e significativi sui carichi di lavoro, pur in presenza di una situazione non definitiva del dimensionamento organici:
 - ✓ media operazioni nel complesso stabile e con distribuzione coerente;
 - ✓ parametri nella norma per:
 - o lavoro straordinario
 - o fruizione di ferie, permessi etc.
 - o pianificazione delle sostituzioni

Esiti degli interventi

- Il quadro operativo presenta peraltro ancora alcune aree di attenzione, da monitorare e gestire adeguatamente nel corso dei prossimi mesi:
 - ✓ Il **completamento degli interventi sugli organici** degli sportelli, che si incrocia anche con talune mobilità da sede centrale a rete bancaria e verso Intesa Sanpaolo
 - ✓ Il perfezionamento dei meccanismi di gestione **dell'autosufficienza degli sportelli** a fronte di assenze temporanee/occasionali ed il **ricorso alle sostituzioni** da parte delle Filiali nei casi di effettiva necessità, con relativi impatti sul dimensionamento della massa di manovra
 - ✓ L'**applicazione pratica del nuovo assetto** nelle Filiali, in particolare per quanto riguarda le attività afferenti l'area titoli e crediti, anche alla luce degli esiti del progetto lending in termini di innovazione del regolamento del credito
 - ✓ L'implementazione e sviluppo delle nuove modalità di servizio alla rete PB ed ai clienti in merito all' **"informativa titoli"**

Azioni a sostegno previste



Azioni commerciali mirate a **snellire l'attività di sportello ed a contenere il maneggio valori e le operazioni a basso valore aggiunto** (prelievi, richieste di estratto conto etc.) a favore di quelli più qualificate. In particolare si prevedono:

- Campagna informativa sulle funzionalità self:
 - messaggi su online;
 - messaggi su estratto conto;
 - brochure informative;
 - poster presso filiali e sportelli;
 - interventi su KeyTV e Think Private.

- Interventi sul pricing delle operazioni per:
 - ridurre il ricorso alla filiale/sportello per la ricezione e trasmissione ordini;
 - favorire il banking on line;
 - limitare talune operazioni di sportello.

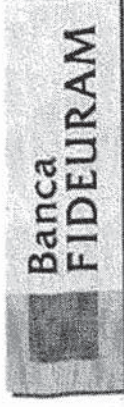
- Implementazioni delle funzionalità del servizio self:
 - nuova release Fideuram Online (FOL 2.0);
 - campagna di diffusione carte di debito e credito BF

Organici Filiali e Sportelli



- Dal luglio 2008 ad oggi (stesso periodo in cui si sono determinate le 26 cessazioni per adesioni al fondo e pensionamento: 23 presso Filiali e Sportelli e 3 nella struttura centrale), sono stati **realizzati 33 inserimenti**:
 - 21 assunzioni con contratto "stabile"
 - 7 inserimenti di risorse provenienti da strutture centrali, spesso in accoglimento di richieste di trasferimento
 - 5 assunzioni di Tempi Determinati
- Da inizio 2009 e sino ad oggi si è attivata **mobilità interna** alla Rete Bancaria per complessive 50 risorse (di cui 22 in avvicinamento alla residenza) e conseguenti avanzamenti per crescita professionale per 18 posizioni
- Sono **in corso di realizzazione** diversi ulteriori interventi:
 - 3 contratti di inserimento (Emilia Romagna, Campania, Sicilia,)
 - 5 contratti a TD (Piemonte, Toscana, 2 Campania, Sicilia)
 - contemporaneo accoglimento di 2 richieste di trasferimento verso ISP
 - 3 movimenti da sede centrale
- Inoltre è stato avviato un job posting per operatori di sportello.

Organici Strutture Direzione S.I.S.O



Per quanto riguarda gli impatti sugli organici della Direzione Sistemi Informatici e Servizi Operativi l'attività gestionale ha allo stato determinato:

8 risorse su Roma sono già state destinate presso altre strutture centrali

1 risorsa su Milano è già stata destinata ad ISP su richiesta

2 risorse su Roma ed 1 su Milano hanno destinazione già definita, in attesa di formalizzazione

Per altre 7 persone su Roma e 6 su Milano le valutazioni sono in corso, anche in relazione ai tempi di effettiva disponibilità'