

# **Incontro con le Organizzazioni Sindacali**

**14 maggio 2009**

## **Interventi operativi illustrati nell'incontro del 24 marzo 2009**

- **Abilitare gli sportelli alle seguenti attività, oggi di norma svolte in forma accentrata**
  - inserimento ordini titoli (operatività ordinaria)
  - monitoraggio sconfinamenti
  - analisi capienza fondi su sottoscrizione prodotti
  - lavorazione bonifici singoli allo sportello
  - portafogliazione (assegnazione c/c a sportello di riferimento)
  - inserimento richieste variazioni categoria condizioni e periodicità e/c
  
- **Supportare il processo con adeguata formazione**
  - addestramento tecnico ed affiancamento su attività e procedure
  - corso di formazione in aula per tutti gli addetti allo sportello, sul ruolo svolto e sui comportamenti attesi
  
- **Ridistribuire le risorse in funzione dei diversi livelli di operatività**
  
- **Definire un piano realizzativo graduale, compatibile con le esigenze operative e gestionali**

## Piano realizzativo

- Completamento entro il 31/10 dell'addestramento tecnico su attività e procedure (dettaglio su slide nr. 4)
- Partecipazione della totalità degli addetti allo sportello al corso di formazione in aula sul ruolo svolto e sui comportamenti attesi (dettaglio su slide 5)
- Realizzazione graduale dell'estensione dell'operatività degli sportelli:
  - 1° fase di test (dettaglio su slide 6) dal 1° giugno
  - fasi successive, dopo positiva sperimentazione del test, da concludersi entro febbraio 2010.
- Contestuale revisione del dimensionamento degli organici di sportelli e filiali Capozona
- Adeguamento attività e razionalizzazione della struttura accentrata di Acquisizione Ordini Titoli Clientela nell'ambito dei Sistemi Informativi e Servizi Operativi

## Addestramento tecnico su attività e procedure



## Formazione degli operatori di sportello su ruolo e comportamenti

### Obiettivi:

- rafforzare la consapevolezza degli operatori di sportello sull'importanza del proprio ruolo nel processo di sviluppo della Banca
- sviluppare i comportamenti di relazione e comunicazione con il cliente interno (PB) ed il cliente finale
- potenziare i comportamenti efficaci al fine di promuovere l'immagine della Banca e la fidelizzazione del cliente

### Contenuti:

- ✓ lo scenario esterno di riferimento ed il posizionamento di BF
- ✓ il ruolo di operatore di sportello
- ✓ i fattori di successo nella relazione

### Struttura:

- 200 partecipanti ca. per 12 edizioni entro febbraio 2010
- 2 gg. consecutive con aule eterogenee a Roma e Milano
- docenza Società esterna

## Estensione operatività degli sportelli: fase di test

- Al fine di verificare sul campo le problematiche operative e gli effetti su qualità/tempestività del servizio fornito, è previsto un test che riguarda 5 sportelli della Filiale Capozona di Milano:
  - Seregno e Rho, con previsto passaggio da 1 a 2 risorse
  - Mantova, già a 2 risorse
  - Cremona e Cernusco, sportelli ad 1 risorsa

Le risorse interessate sono 7, di cui 2 in mobilità ordinaria

- Nel test - che si svilupperà nel periodo giugno/settembre - si procederà a :
  - affidare agli sportelli le attività previste dal progetto
  - monitorare attentamente i relativi impatti sul dimensionamento degli organici
- Le risultanze del test forniranno elementi di valutazione circa l'impatto sulla Filiale di riferimento, anche al fine di un successivo adeguamento del modello organizzativo interno

## Interventi sugli sportelli - Tempistiche

Dopo il test operativo, le attività di decentramento dell'operatività e riorganizzazione degli sportelli saranno realizzate in maniera graduale, per permettere il monitoraggio degli interventi

STEP 1

settembre/ottobre 2009 – nr. 26 sportelli

STEP 2

novembre/dicembre 2009 – nr. 35 sportelli

STEP 3

entro febbraio 2010 – nr. 29 sportelli

## Dimensionamento organici

➤ Il dimensionamento dell'organico necessario – a regime – per i singoli sportelli, si baserà sui seguenti criteri:

- misurazione dell'operatività media , sulla base di dati oggettivi, con monitoraggio periodico
- valutazione degli ulteriori fattori di fisiologica incidenza sulla correntezza operativa (formazione, brevi assenze etc.)

➤ In applicazione di quanto indicato, gli interventi sugli organici allo stato prevedono:

- implementazione di 22 sportelli attualmente ad unico operatore ed a maggior operatività, che passano da 1 a 2 risorse, attingendo dall'organico delle Filiali Capozona
- monitoraggio periodico degli sportelli non riconfigurati a due operatori in funzione della contenuta operatività, al fine di valutare, alternativamente, la trasformazione a due operatori in caso di aumento dei volumi o la riduzione dell'orario di apertura ovvero l'accorpamento con altro sportello, in caso di volumi di operatività statici.
- gestione dell'operazione con il massimo coinvolgimento del personale nella fase realizzativa e per quanto attiene alla mobilità delle risorse, previa attivazione di specifici colloqui:
  - in accoglimento di richieste di trasferimento/avvicinamento
  - con ricerca prioritaria della disponibilità
  - nel pieno rispetto delle policy aziendali vigenti



## Conferma attuali profili delle figure professionali di sportello

**RESPONSABILE**

Principali responsabilità aggiuntive rispetto all'addetto

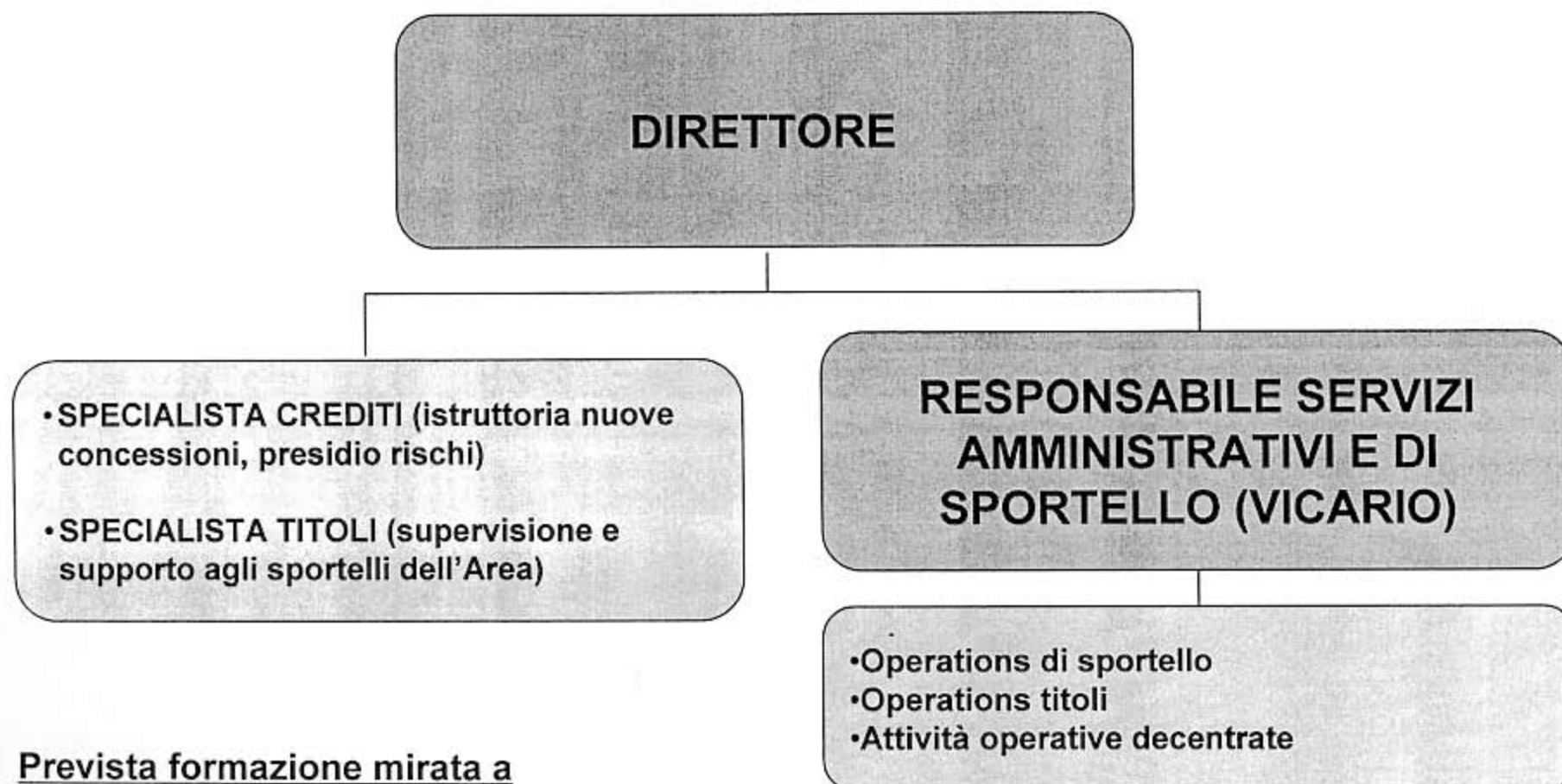
- Coordinamento gestione sconfinamenti
- Gestione logistica
- Relazioni con la Struttura Manageriale di Rete (RM)

**ADDETTO**

Attività comuni

- Operatività titoli
- Controllo sconfinamenti
- Apertura conto corrente
- Supporto operativo alle Reti dei PB
- Operazioni di cassa
- Attività amministrative
- Quadrature

## Evoluzione dell'assetto della filiale CPZ



Prevista formazione mirata a supporto del cambiamento

## **Acquisizione Ordini Titoli Clientela : evoluzione attività**

- **Dopo la fase sperimentale in ambito sportelli e Filiali ed anche in relazione alle sue risultanze, saranno definiti gli Interventi organizzativi su struttura, attività e relativo organico, con previsione di completamento entro febbraio 2010**
  
- **In particolare, sono allo studio:**
  - **costituzione di Help Desk Informativo Titoli, destinato a supportare l'attività commerciale e gli operatori di sportelli e filiali principalmente per informativa su prezzi ed operazioni societarie**
  
  - **soluzione organizzativa ottimale per la gestione di Collocamento IPO, OPV, OPS e Certificate**
  
- **Le risorse progressivamente rese disponibili verranno gestite in modo mirato, al fine di un adeguato utilizzo in funzione delle caratteristiche professionali possedute ed in ottica di equilibrare le esigenze aziendali con le esperienze acquisite dai singoli.**

## Aspetti sindacali

- Il progetto è compatibile con la normativa vigente in azienda in materia di figure professionali
- non sussistono ricadute in termini di impatti occupazionali o mobilità di natura straordinaria
- previsione di un incontro entro il mese di settembre, per informativa circa:
  - ⇒ andamento della fase sperimentale
  - ⇒ sviluppo delle successive fasi del piano realizzativo del progetto
  - ⇒ connessi interventi organizzativi