

INCONTRO DEL 18 / 19 OTTOBRE 2017

NUOVO MODELLO DI RETE COMMERCIALE

Nella giornata del 18 ottobre, l'Azienda, presente il Condirettore Generale Dott. Poloni, ci ha illustrato quanto deliberato nella giornata del 17 ottobre dal Consiglio di Amministrazione in merito al nuovo modello distributivo di rete; a tal proposito ci ha evidenziato che le linee guida a cui si è ispirato questo progetto sono state le seguenti:

- 1) **centralità del Cliente**
- 2) **prossimità territoriale**
- 3) **elevato modello di servizio**
- 4) **celerità decisionale**

La nuova struttura di Rete costituirà un fattore abilitante per l'aumento dell'efficacia commerciale e per l'efficienza dei costi.

Inoltre la messa a terra del nuovo modello richiederà l'evoluzione dei processi e delle procedure IT.

Ipotesi dell'assetto di Rete target – decorrenza 1 gennaio 2018:

1) **RETAIL** > ridisegno assetto territoriale: 8 Direzioni Territoriali (ante 5) e ca 45 Aree (ex 69)

modello organizzativo:

- le D.T. faranno coordinamento commerciale, presidio qualità credito, gestione risorse e controlli;
- le Aree gestione e sviluppo commerciale.

E' stato precisato che nell'arco del piano industriale le filiali passeranno dalle attuali 2246 a ca 1700/1800 complessive; le filiali avranno focus su attività commerciale mentre l'operatività transizionale sarà basata solo sulle effettive esigenze.

2) **CORPORATE** > tale segmento sarà diviso dal punto di vista territoriale in 5 mercati su cui insisteranno 18 Centri Corporate.

La clientela con fatturato oltre 1 mld di euro sarà seguita da un presidio dedicato centralizzato (presumibilmente su Milano).

- **Attività di Direzione Territoriale:**

Le DT avranno responsabilità di coordinamento commerciale, presidio della qualità del credito, gestione delle risorse e controllo delle Aree relativamente a gestione e sviluppo commerciale. Le DT avranno anche un ruolo di supporto commerciale alle Aree.

- **Attività di Area:**

Le Aree avranno il controllo di ca 50 filiali e saranno di due tipologie in base alla presenza o meno in quel territorio di filiali della BPM spa:

- Aree con filiali della stessa Legal Entity (o BPM o Banco BPM)
- Aree con entrambe

Si occuperanno di:

- 1) Coordinamento commerciale > Coordinamento del segmento Privati
> Coordinamento del segmento Imprese
- 2) Sviluppo > gestione degli addetti allo sviluppo su tutti i segmenti di clientela

Tranne che per i territori di Milano, Roma ed Alessandria nei quali saranno presenti aree Banco BPM ed aree BPM spa, negli altri territori, le Aree coordineranno tutte le filiali presenti indipendentemente dalla Legal Entity (Banco Bpm o Bpm Spa) ed avranno esclusività territoriale, responsabilità commerciale.

- **Tipologia di Filiali:**

- 1) **spoke:** gestiranno solo il segmento Privati (dipenderanno sempre dalla hub)
- 2) **filiali indipendenti:** gestiranno segmento Privati, Personal (affluent) e/o Business e/ o Imprese, con riporto gerarchico ad Area o ad una filiale hub
- 3) **hub** gestiranno tutti i segmenti di clientela e coordineranno le filiali spoke e (a seconda delle dimensioni) filiali indipendenti, con riporto gerarchico all'Area.

Il nuovo modello distributivo è finalizzato ad ottenere un elevato livello di servizio al cliente, tramite offerta specializzata dedicata, grazie all'accentramento dei servizi di consulenza evoluta e allo sviluppo di un modello distributivo "omnicanales".

In base alla segmentazione della clientela sono previsti i seguenti portafogli: privati, personal, business e imprese.

La semplificazione dei processi dovrebbe permettere di ottenere una celerità decisionale, dal vertice al cliente.

L'applicazione del nuovo modello richiederà inoltre l'evoluzione dei processi e delle procedure IT a supporto.

Abbiamo fatto un'ulteriore proposta all'Azienda in merito al percorso da seguire (con annessa elencazione delle priorità) per l'avvio della trattativa relativa alla contrattazione di secondo livello. Essendo stata rigettata dall'Azienda, le OO.SS., hanno deciso di contestare la procedura relativa al nuovo modello distributivo in quanto assolutamente carente nei contenuti. A questo proposito riceverete informativa unitaria.

Milano, 19 ottobre 2017