



## **Nuova evoluzione Modello di servizio Banca dei Territori**

L'Azienda ha illustrato l'ennesima riorganizzazione del Modello di servizio della Rete, che verrà attuato indicativamente a partire nella seconda metà di gennaio.

Sono confermati gli attuali Territori Commerciali, ma viene attuata una diversa segmentazione della clientela, basata su indicatori non solo finanziari, che impatterà su Personal, Retail e Impact senza alcuna variazione per le Imprese.

I clienti, sia Personal che Retail, saranno segmentati secondo il livello di AFI e di reddito/spending (Upper Affluent, Lower Affluent, Retail). Le fasce più alte di clientela verranno seguite in modo proattivo sulla base di un portafoglio assegnato al Gestore Privati di Filiale oppure al Gestore Remoto, mentre la fascia più bassa, nell'ambito del Retail, verranno gestite in modo "dinamico" e con modalità solo "reattiva".

I portafogli non saranno più costruiti in base alla complessità della clientela ma il parametro adottato sarà il numero dei clienti.

L'azienda ha dichiarato che i portafogli saranno indicativamente composti da:

- 130 clienti Upper Affluent
- 180/200 clienti Lower Affluent
- 250 clienti Aziende Retail (tra affidati e non).

Il Gestore Remoto, che nei nuclei storici FOL gestisce ora circa 400 clienti, potrà operare trasversalmente con clienti "digitali" Upper Affluent o Lower Affluent.

A seguito dell'incorporazione di Banca Prossima in Intesa Sanpaolo, la Direzione Impact vedrà incrementare il numero di clienti no profit e, conseguentemente, di filiali e di gestori (non ancora definito).

La riorganizzazione comporterà i seguenti effetti (i dati riportati sono al 30 giugno 2019):

- Le filiali Personal passeranno da 777 a circa 400 con 45 aree Personal anziché 90.
- I Gestori Personal passeranno da 4.750 a circa 3.000/3.500, in parte saranno inseriti su Retail o Impact.
- I Gestori Retail, attualmente 14.698, aumenteranno per effetto dei passaggi dal Personal, in numero non ancora definito.
- Sulle Aziende Retail l'unica variazione prospettata è la riduzione del numero di clienti nel portafoglio.
- E' confermata la presenza di circa 200 Specialisti Protezione che seguono Retail e Personal.

L'Azienda ha confermato la previsione di chiusure di filiali del Piano industriale: le Filiali Retail passeranno pertanto da 3.098 a 2.770, probabilmente anticipando a fine 2020 i tempi previsti.

Ha rappresentato inoltre lo stato di avanzamento della riorganizzazione nelle Direzioni Regionali, in merito agli Specialisti CTPS e Pricing. Devono essere ancora definiti i cosiddetti Centri di Eccellenza sul territorio, confermando che non ci saranno processi di mobilità. L'Azienda ipotizza un recupero di circa 150 FTE per la Rete.

L'Azienda ha dichiarato che la ricollocazione delle persone coinvolte (circa 1.500/2.000) sarà gestita con la massima attenzione alla storia ed alla professionalità dei colleghi.

Abbiamo denunciato come questa ennesima riorganizzazione decisa dall'Azienda aumenterà ulteriormente lo stress dei colleghi della Rete e produrrà pesanti ricadute su lavoratori e clientela. La diversa distribuzione della clientela non cambia il carico di lavoro sulle spalle dei lavoratori!

Inoltre la desertificazione del territorio prosegue con ulteriori chiusure di Filiali, di cui già circa 30/40 entro fine anno, ed un'ampia fascia di clientela considerata "non redditizia" non potrà beneficiare dei migliori livelli del servizio.

La ricollocazione di personale secondo la banca potrà contribuire a risolvere le carenze di organico della Rete. **Abbiamo comunque ribadito con forza la richiesta di nuove assunzioni, nell'ottica di salvaguardare la presenza sul territorio e un livello adeguato di servizio alla clientela.**

**In merito alle nostre richieste presentate la scorsa settimana, al termine dell'incontro l'Azienda ha preannunciato alcune aperture, senza ancora dettagliare, su orari delle Filiali Flexi, NRI e Formazione Flessibile.**

Il confronto su questi temi proseguirà il 9 ottobre.

Milano, 25 settembre 2019

**Delegazioni Trattanti Gruppo Intesa Sanpaolo  
FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA -UNISIN**