



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI
Aderente a UNI Global Union

UILCA Gruppo Intesa Sanpaolo Coordinamento Nazionale

Milano, 26 settembre 2014

Alle/Agli ISCRITTE/I UILCA GRUPPO INTESA SANPAOLO

Nuovo modello di servizio di Banca dei Territori

Lo scorso 23 settembre l'Azienda ha illustrato le linee guida del nuovo modello di servizio di Banca dei Territori a supporto della realizzazione del Piano di Impresa. Si tratta di cambiamenti rilevanti che hanno impattato sulla rete e sul lavoro quotidiano del personale.

In questi anni **il personale del Gruppo Intesa Sanpaolo ha supportato le riorganizzazioni** approntate dall'Azienda **con spirito di servizio e abnegazione**, cercando sempre di dare il massimo contributo alla riuscita dei progetti che si sono susseguiti nel tempo. All'impegno profuso si è aggiunta la comprensione della difficoltà del momento storico e delle conseguente necessità di tutelare i livelli occupazionali anche accettando sacrifici economici e di organizzazione della propria vita personale.

La **Uilca** sospende il proprio giudizio complessivo sul nuovo modello di servizio illustrato nei suoi tratti generali e ha evidenziato all'Azienda come sovente accada che le analisi e le motivazioni sottostanti scelte organizzative così invasive non siano affatto coerenti con la realtà delle nostre filiali che con sempre maggior frequenza si trovano a non poter garantire con regolarità l'apertura al pubblico.

La **Uilca** ritiene che il perdurare della crisi economica europea e italiana non permetta di pensare agli esuberi come a un *pericolo scampato*, ma ha avvisato l'Azienda che una nuova, ulteriore, faticosa progressione nel cambiamento non può non essere supportata da una più ampia visione positiva.

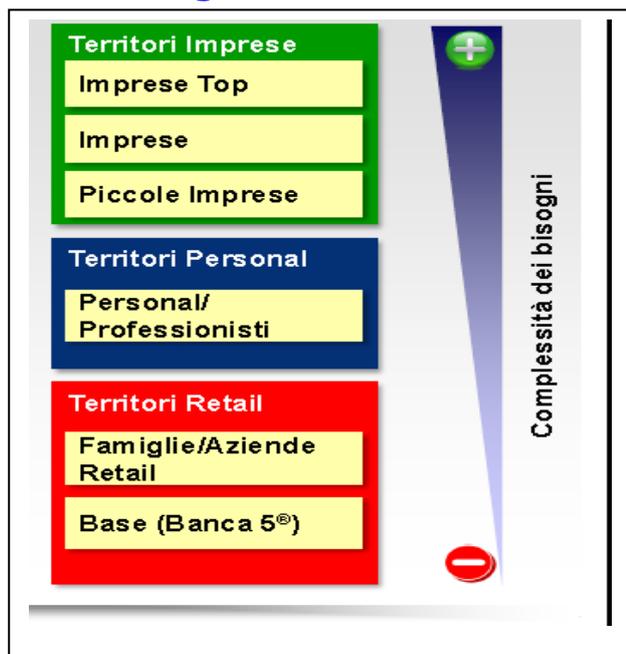
La Uilca ritiene improcrastinabile un confronto serio e una condivisa volontà di assicurare ai dipendenti del Gruppo un vero benessere lavorativo, un adeguato premio di risultato, sviluppi professionali coerenti con lo sforzo richiesto e la professionalità espressa dal personale tutto.

Qui di seguito trovate un dettaglio di quanto l'Azienda ci ha spiegato lo scorso 23 settembre.

Siamo come sempre a disposizione per qualsiasi approfondimento, chiarimento o segnalazione in merito.

La Segreteria **Uilca** Gruppo Intesa Sanpaolo

Le linee – guida del nuovo modello di servizio



Alla base del nuovo modello di servizio di Banca dei Territori, sta la nuova segmentazione che, in base a una crescente complessità dei bisogni della clientela condurrà a una tripartizione dei **Territori**.

Il Territorio Retail sarà presidiato da **Filiali Retail** in cui la figura professionale del Gestore Retail esprimerà tre diverse tipologie di competenze e capacità relazionali con riferimento alla clientela gestita.

Nelle Filiali Retail complete sarà presente il Coordinatore commerciale che nelle filiali Flexi avrà funzioni di vicario del direttore. E' confermato il supporto sui prodotti da parte del Desk Commerciale centrale.

A regime è previsto che siano circa un migliaio le Filiali Complete (con sportelli con operatore sempre aperti, casse self assistite e ATM/MTA

sempre presenti), oltre duemila le Filiali Semplici (con sportelli con operatore fino alle 13.00, ATM sempre presenti, MTA presenti in caso di alta operatività) e circa 150 le Filiali 100x100 commerciale). Nel mese di luglio è partito un primo pilota di 138 filiali semplici e 11 filiali 100x100 commerciale. Con decorrenza 10 novembre sono 462 le filiali semplici che si aggiungono a quelle del pilota ([apri qui l'elenco](#)), e 57 le nuove filiali 100x100 commerciale ([apri qui l'elenco](#)). Fra febbraio e maggio 2015 ulteriori filiali si aggiungeranno a entrambe le tipologie. Qui di seguito la ripartizione per Direzioni regionali.

Direzioni Regionali	Pilota Luglio		attivazioni novembre		Totale
	Filiali con Casse aperte fino alle 13	100x100 commerciali	Filiali con Casse aperte fino alle 13	100x100 commerciali	
Direzione Campania, Basilicata, Calabria, Puglia e Sicilia			130	11	141
Direzione Emilia Romagna, Marche, Abruzzo e Molise			26	14	40
Direzione Lombardia			24		24
Direzione Milano e Provincia	72	3	46	16	137
Direzione Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria	66	8	70	1	145
Direzione Toscana, Umbria, Lazio e Sardegna			79	9	88
Direzione Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige			87	6	93
Totale complessivo	138	11	462	57	668

Le filiali semplici assicureranno il servizio di cassa fino alle ore 13, ma in particolari situazioni (a esempio in corrispondenza di scadenze fiscali) avranno la possibilità di ripristinare il servizio fino alle 16.15.

Fra le filiali interessate dalla chiusura del servizio di cassa alle 13 ci sono anche filiali a orario esteso.

Trovate in allegato alla presente anche gli elenchi degli accorpamenti con decorrenza 6 dicembre ([apri qui l'elenco](#)) e le variazioni delle partenze di alcune filiali a orario esteso previste per i mesi di settembre/novembre.

La Uilca ha manifestato forte perplessità sulla tenuta di un tale modello sia sotto il profilo organizzativo che della sicurezza. L'introduzione di ulteriori flessibilità orarie come la turnazione per la pausa non faranno che incrementare le problematiche di filiali con organici ridotti o minimali. **La Uilca auspica che la nuova articolazione oraria del servizio di cassa possa condurre invece a una migliore gestione delle esigenze di conciliazione vita-lavoro del personale e a favorire un'adeguata pianificazione anche delle attività formative.**

L'Azienda ha anticipato che a supporto delle operazioni di quadratura della cassa e caricamento ATM/MTA saranno fornite chiare e dettagliate indicazioni che tengano conto dei nuovi orari al fine di garantire un maggiore presidio della sicurezza; si aggiungeranno ove necessario anche interventi appositi sulle misure di sicurezza. Si tratta di un aspetto delicato e di particolare rilevanza sul quale la **Uilca** ritiene debba essere portata la massima attenzione.

Qui di seguito trovate alcuni esempio di articolazione dell'orario di lavoro e di sportello distinte per tipologia di Filiale.

Filiale "tradizionale" con cassa chiusa alle 13

orario di lavoro		8.25 - 13.40	intervallo 13.40 - 14.40	14.40 - 16.55
lun - ven	orario di lavoro (AC)	8.25 - 13.40	intervallo 13.40 - 14.40	14.40 - 16.55
	orario di lavoro (Gestori)	8.25 - 13.10	intervallo 13.10 - 14.10	14.10 - 16.55
	orario di sportello	8.30 - 13.00		
	apertura al pubblico	8.30 - 13.00		14.15 - 16.55

per AC s'intende chi svolge l'attività di cassa nella giornata. A questi si aggiunge il tenentario delle chiavi per la chiusura del caveau

quadratura di cassa
attività preparatorie

Filiale "Banca Estesa" con cassa chiusa alle 13

orario di lavoro		8.00 - 13.40	intervallo 13.40 - 14.40	14.40 - 16.30
lun - ven	orario di lavoro (AC)*	8.00 - 13.40	intervallo 13.40 - 14.40	14.40 - 16.30
	orario di lavoro (Gestori)*	8.00 - 13.10	intervallo 13.10 - 14.10	14.10 - 16.30
	orario di lavoro (Gestori)*	11.48 - 13.10	intervallo 13.10 - 14.10	14.10 - 20
	orario di sportello	8.05 - 13.00		
	apertura al pubblico**	8.05 - 13.00		14.15 - 20

* per full time con riferimento ai gestori in caso di orario continuato si dovrà tener conto del presidio della filiale
 ** ipotesi in caso di chiusura in pausa pranzo

Filiale "Punto di Consulenza" senza cassa

orario di lavoro		8.25 - 13.10	intervallo 13.10 - 14.10	14.10 - 16.55
lun - ven	orario di lavoro (Gestori)	8.25 - 13.10	intervallo 13.10 - 14.10	14.10 - 16.55
	apertura al pubblico	8.30 - 13.00		14.15 - 16.55

attività preparazione

Per la copertura del Territorio Personal saranno create **Filiali Personal** ad hoc che saranno collocate per lo più all'interno delle Filiali Retail (in spazi comunque separati) o in locali adiacenti, ma dotate di un proprio direttore. Avranno una numerosità complessiva di circa 850.

L'Azienda ha individuato tre possibili modelli di servizio delle filiali in questione a seconda della numerosità dei portafogli. Sono ipotizzabili: gestori coordinati da un direttore presente nella filiale stessa (Modello *a scala*) in presenza di almeno cinque portafogli personal; gestori coordinati da un direttore allocato presso una filiale personal nelle vicinanze (Modello *distribuito*) ove il numero di portafogli sia inferiore a cinque. In fase di definizione la gestione della clientela personal attualmente non attribuita a un gestore per la quale si prevede la possibilità di adottare un supporto in remoto. I Gestori Personal rimarranno comunque nella filiale in cui operano, ma dipenderanno gerarchicamente e organizzativamente (a esempio per

l'orario di lavoro) dal Direttore della Filiale Personal cui fanno riferimento. L'Azienda ritiene che tramite l'offerta fuori sede, che rimane un forte obiettivo, si potrebbe introdurre la figura del Gestore Personal itinerante.

Nel portafoglio Personal confluiranno i clienti *Professionisti* provenienti dal mondo Small

Nel Territorio Imprese le **Filiali Imprese** assicureranno la consulenza alla clientela imprese che, in funzione della crescente complessità e/o crescita attesa sarà segmentata nella tipologia Imprese Top, Imprese e Piccole Imprese. Le Filiali Imprese sono oggi circa 200 cui si aggiungono 45 distaccamenti. Sarà attuato un processo di razionalizzazione che, secondo quanto dichiarato dall'Azienda, non ridurrà in maniera significativa la numerosità complessiva. Il comparto Mid-Corporate verrà integrato nelle Filiali Imprese.

Il Gestore Imprese, unica figura professionale con tre livelli crescenti di competenze e capacità relazionali, nella gestione del cliente sarà affiancato da Specialisti, interni a Banca dei Territori o appartenenti a società specializzate come Banca IMI e Mediocredito, oltre che di un pool di Addetti.

La definizione unica di *Addetto* non esclude la possibilità che vi siano colleghi che svolgeranno, come oggi anche o prevalentemente attività di tipo amministrativo. L'Azienda ha poi dichiarato che è in corso la definizione di un processo di gestione di attività operative e transazionali che attualmente sono ripartite in maniera disomogenea sul territorio fra Filiali Imprese e Intesa Sanpaolo Group Services.

Le Filiali Imprese con almeno cinque gestori vedranno la presenza di un Coordinatore. Sono previsti ulteriori Coordinatori al crescere della numerosità dei Gestori.

Il modello di servizio, come già illustrato nel mese di luglio, prevede una diversa segmentazione basata sulla complessità dei bisogni della clientela (a esempio l'internazionalizzazione) e la crescita attesa. Ciò comporterà l'inserimento di circa 87.000 clienti oggi segmentati Core su un totale di 317.000 clienti Core del segmento Small Business (attualmente composto di 814.000 clienti).

I portafogli saranno costruiti secondo una logica di *prevalenza*: la classificazione in Imprese Top, Imprese e Piccole Imprese sarà data dalla prevalenza di una tipologia di clientela. La clientela proveniente dallo Small Business contribuirà a costituire 700 portafogli Piccole Imprese. L'Azienda ha precisato che i 700 portafogli saranno assegnati ad altrettanti gestori che saranno individuati in buona parte fra gli attuali gestori small business, fra gli addetti che abbiano sviluppato le competenze necessarie, da altre strutture di direzione. I colloqui con i colleghi potenzialmente destinatari di un cambio mansione saranno condotti entro il mese di ottobre.

Abbiamo chiesto chiarimenti in merito alla numerosità del personale che andrà a coprire i nuovi portafogli sia nel ruolo di gestore che di addetto. L'Azienda ha dichiarato che oggi non è ancora in grado di indicare un rapporto numerico Gestore/Addetto in quanto in futuro gli addetti lavoreranno in pool di filiale e quindi ogni filiale imprese avrà il numero di addetti che si renderà necessario ad assicurare il soddisfacimento delle esigenze di gestione della clientela specifica di quella filiale. I numeri ci saranno comunicati dopo il riassetto delle filiali.

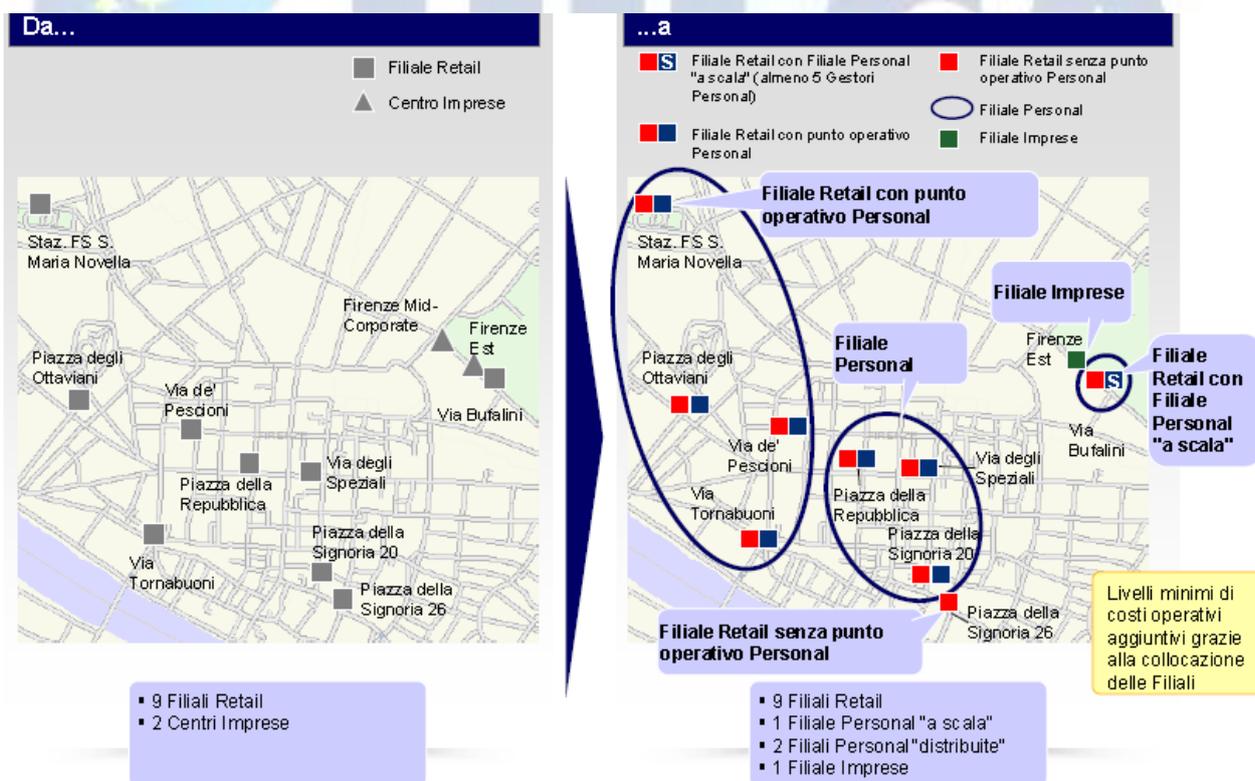
Già dal mese di settembre sono state avviate iniziative formative, che proseguiranno fino a maggio 2015, dedicate al personale della filiera imprese.

L'Azienda intende concludere entro il mese di ottobre il processo gestionale di colloquio del personale interessato per poter poi nel mese di novembre comunicare alla clientela ufficialmente il nominativo del Gestore e della Filiale di riferimento e applicare il nuovo modello con gennaio 2015.

Direzione Regionale	Filiali Imprese	Portafogli Piccole Imprese
Direzione Campania, Basilicata, Calabria, Puglia e Sicilia	28	~ 100
Direzione Emilia Romagna, Marche, Abruzzo e Molise	27	~ 100
Direzione Lombardia	28	~ 100
Direzione Milano e Provincia	19	~ 80
Direzione Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria	25	~ 70
Direzione Toscana, Umbria, Lazio e Sardegna	41	~ 140
Direzione Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige	32	~ 110
Totale complessivo	200	~ 700

Queste profonde modifiche al modello organizzativo comportano anche cambiamenti a livello delle **Direzioni Regionali** in cui saranno presenti Direzioni Commerciali Retail, Personal e Imprese. A cascata ci saranno Direzioni di Area Retail, Personal e Imprese che sovrintenderanno alle filiali Retail, Personal e Imprese.

Qui di seguito un'ipotesi di una possibile attuazione del modello di copertura specializzato a titolo meramente esemplificativo.



La Segreteria **Uilca** Gruppo Intesa Sanpaolo

Largo Mattioli, 3 – 20121 MILANO
tel. 02 87943419 - 02 87942579
fax 02 87942580

Via Goito, 2 – 10125 Torino
tel. 011 6694884
fax 011 6695008

e-mail: intesasanpaolo@uilca.it

web: www.uilca.it