
Rinnovo dei Contratti Integrativi Aziendali

Incontro OOSS - Napoli, 26 gennaio 2006

Figure Professionali

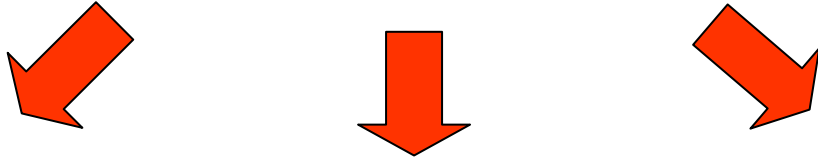
Mercato Retail & Private

Obiettivo dell'incontro

Obiettivo del presente incontro è illustrare le innovazioni in corso di sviluppo per quanto riguarda il modello di servizio offerto alla clientela delle Filiali Retail, con particolare riferimento a:

- Nuova struttura di Area e figure professionali introdotte
- Figure professionali di Filiale
- Orari di lavoro.

Ciò al fine di esplicitare:

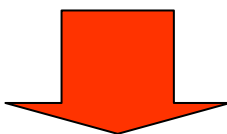
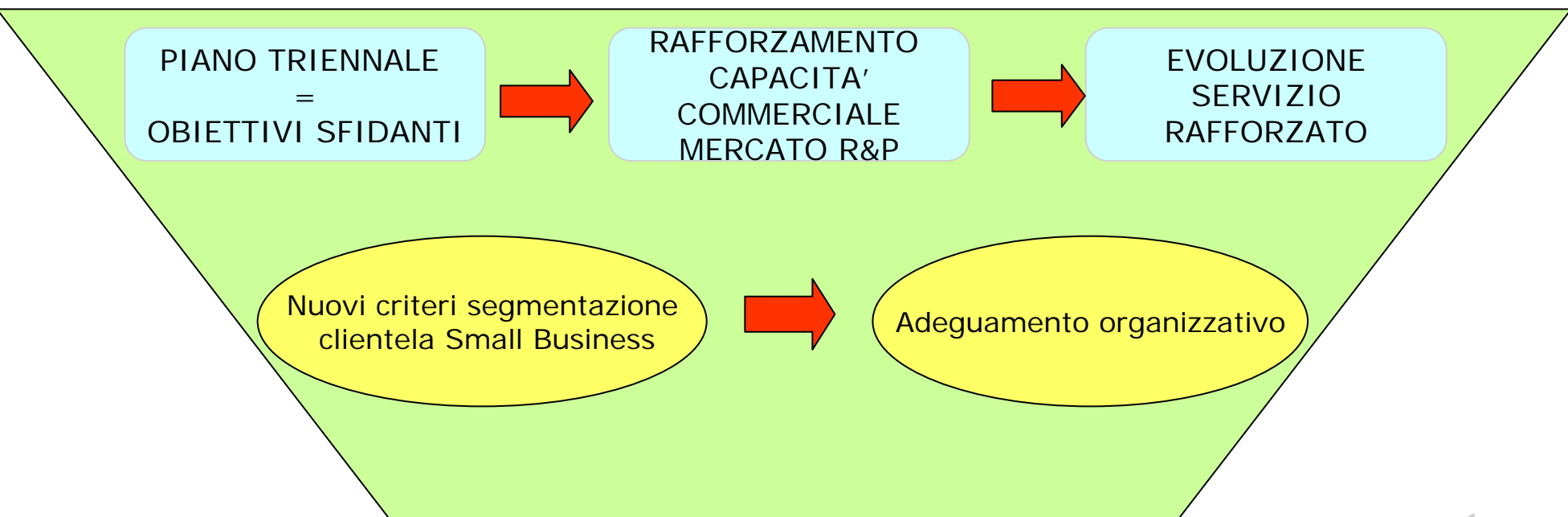


Compiti e responsabilità attribuite

Evoluzioni nell'organizzazione del lavoro

Percorsi professionali, inquadramenti e possibili ricadute contrattuali

Evoluzione del Modello di servizio



**NUOVA STRUTTURA
DI AREA
+
FOCUS
sullo
SMALL BUSINESS
DI FILIALE**

AREA

FILIALE

- Nuove Figure Professionali S.B. e Personal = più forza sul territorio
- Sviluppo del business dei prodotti di tutela e previdenza
- Unità dedicata a Enti e Istituzioni Pubbliche

- Introduzione della nuova figura Professionale dell'Addetto Small Business

Nuove Figure Professionali di Area

GESTORE TERRITORIALE SMALL BUSINESS

Missione

- Supportare i Direttori delle Filiali Privati nel presidio del segmento Small Business, sia per quanto attiene alla clientela esistente sia per ciò che riguarda lo sviluppo della clientela potenziale.

Caratteristiche principali

- Presenza sul territorio di competenza (“distretto” territoriale costituito da un numero variabile di Filiali Privati che esprimono in totale circa 250-300 rapporti Small Business affidati)

Compiti e responsabilità

- Supportare le Filiali Privati nel presidio commerciale del territorio di competenza, nell'erogazione e nel monitoraggio del credito ai clienti e nello svolgimento dei controlli andamentali fornendo altresì consulenza nell'attività di vendita e diffusione dei prodotti e servizi specifici del segmento;
- Favorire la crescita della clientela di riferimento attraverso l'identificazione di iniziative volte all'aumento della “retention” e dell' “acquisition”;

Nuove Figure Professionali di Area

GESTORE TERRITORIALE SMALL BUSINESS

(segue)

Compiti e responsabilità

- Gestire e deliberare, ove attribuita la facoltà, le pratiche per la clientela di riferimento; assistere le Filiali Privati nella impostazione e gestione delle pratiche di credito speciale e di medio/lungo termine, per la clientela di riferimento.

ADDETTO TERRITORIALE SMALL BUSINESS

Missione

- Coadiuvare il Gestore Territoriale S.B. nello svolgimento delle attività di istruttoria delle pratiche di affidamento e delle connesse attività amministrative, riferite alla clientela delle Filiali di riferimento

Caratteristiche principali

- Medesima clientela di competenza del Gestore Territoriale di riferimento

REFERENTE TERRITORIALE PERSONAL

Missione

- Supportare i Direttori ed i Consulenti/Gestori Personal nell'analisi dei portafogli, nell'impostare e condurre le iniziative commerciali riguardanti il Segmento.

Caratteristiche principali

- Presenza sul territorio di competenza ("distretto" territoriale costituito da un numero variabile di Direttori/Consulenti/Gestori Personal delle Filiali Retail)

Compiti e Responsabilità

- Supportare i Direttori ed i Consulenti/Gestori Personal nell'analisi dei portafogli, nella pianificazione delle proposte commerciali (anche in relazione alle campagne prodotto), nei processi di vendita e nel relativo follow-up;
- Sviluppare la proattività dei Consulenti/Gestori Personal nella gestione della clientela, accrescere la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti informativi disponibili in Filiale, dei prodotti e dei servizi di investimento, anche tramite la promozione di specifiche attività formative;

REFERENTE TERRITORIALE PERSONAL

(segue)

Compiti e Responsabilità

- Fornire supporto ai Consulenti/Gestori Personal nell'impostare e condurre il collocamento dei servizi di investimento e dei prodotti di investimento e previdenza/tutela, nonché di tutte le tipologie di prodotti transazionali, di finanziamento e dei canali diretti (raccordandosi per questi con la Funzione Contact Unit della Direzione Retail & Private attraverso la competente Funzione segmento di Capogruppo), anche al fine di sviluppare iniziative di cross-selling;
- Identificare iniziative volte all'aumento della "retention" ed all'acquisizione di nuova clientela assegnata ai portafogli Personal, promuovendo iniziative commerciali eventualmente congiunte con le altre strutture di presidio.

ADDETTO SMALL BUSINESS

Missione

- Supportare il Gestore nello svolgimento delle attività amministrative connesse all'istruttoria delle pratiche di fido;
- Svolgere attività di back office

Caratteristiche principali

- Non assegnatario di portafoglio individuale

Inquadramenti e percorsi professionali previsti

FIGURA PROF.LE	INQUADR. PREVISTO	PERCORSO PROFESSIONALE
<ul style="list-style-type: none">GESTORE TERRITORIALE SMALL BUSINESS	<ul style="list-style-type: none">3A-4L (QD1 se è attribuita la facoltà di massima)	<ul style="list-style-type: none">SI, 24 mesi da attribuzione figura se inserimento in percorso da 3A-3L, 36 mesi se inserimento in percorso da 3A-2L o 3A-1L
<ul style="list-style-type: none">ADDETTO TERRITORIALE SMALL BUSINESS	<ul style="list-style-type: none">3^a area prof.	<ul style="list-style-type: none">No
<ul style="list-style-type: none">REFERENTE TERRITORIALE PERSONAL	<ul style="list-style-type: none">QD1	<ul style="list-style-type: none">SI, 18 mesi da attribuzione figura
<ul style="list-style-type: none">ADDETTO SMALL BUSINESS DI FILIALE	<ul style="list-style-type: none">3^a area prof.	<ul style="list-style-type: none">No

Figure Professionali di Filiale - Variazioni alle attuali previsioni CIA

MODULO PERSONAL

FIGURA PROF. LE	CARATTERISTICHE ATTUALI	INQUADR. MINIMO	NUOVE PROPOSTE	INQUADR. MINIMO
<ul style="list-style-type: none"> Responsabile Consulente 	<ul style="list-style-type: none"> Modulo di almeno 5 risorse (incluso il Responsabile) Portafoglio di riferimento per inserimento in percorso: min. 21 mil € di AFI pregiate /max. 250 clienti 	<ul style="list-style-type: none"> QD2 QD1 	<ul style="list-style-type: none"> Modulo di almeno 7 risorse (incluso il Responsabile) Portafoglio di riferimento per inserimento in percorso: min. 30 mil € di AFI pregiate /max. 250 clienti Affluent e Private 	<ul style="list-style-type: none"> QD2 QD1
<ul style="list-style-type: none"> Gestore 	<ul style="list-style-type: none"> Portafoglio di riferimento per inserimento in percorso: min. 15,5 mil € e AFI pregiate > 50% del totale / max. 400 clienti 	<ul style="list-style-type: none"> 3A-4L 	<ul style="list-style-type: none"> Portafoglio di riferimento per inserimento in percorso: min. 12 mil € di AFI pregiate / max. 400 clienti 	<ul style="list-style-type: none"> 3A-4L

Figure Professionali di Filiale - Variazioni alle attuali previsioni CIA

MODULO FAMILY

FIGURA PROF. LE	CARATTERISTICHE ATTUALI	INQUADR. MINIMO	NUOVE PROPOSTE	INQUADR. MINIMO
<ul style="list-style-type: none">Gestore con portafoglio congruo	<ul style="list-style-type: none">Portafoglio di riferimento per inserimento in percorso: min. 15,5 mil €/ max. 400 clienti e almeno 50% clientela Mass Market	<ul style="list-style-type: none">3A-4L	<ul style="list-style-type: none">Portafoglio di riferimento per inserimento in percorso: min. 15 mil € con clientela di Mass Market per il 90% circa titolare di AFI > 25.000 €	<ul style="list-style-type: none">3A-4L

Intervento ipotizzato in due diversi ambiti:

- **riduzione dei tempi di quadratura dello sportello: 30 minuti**, in luogo degli attuali 40.

Le procedure informatiche introdotte negli ultimi anni ed il connesso snellimento degli adempimenti hanno di fatto abbreviato il tempo necessario all'operatore per chiudere la sessione di lavoro.

- **flessibilità dell'orario di lavoro** per consentire:
 - l'**apertura** del Punto Operativo **nella giornata di sabato in particolari contesti** (es. Centri Commerciali, piazze a forte vocazione turistica, ecc...);
 - l'**estensione del servizio alla clientela** durante l'ora di pranzo e/o **sino alle ore 19, in realtà che ne richiedano l'applicazione** (es. centri storici ad elevata caratterizzazione commerciale, ecc...).

Figure Professionali

Mercato Imprese

Nuova struttura di Area – Le logiche

Il nuovo modello organizzativo del Mercato Imprese di Area, definito con la circolare 13176 ed esteso a tutte le Banche Rete, rappresenta uno degli elementi integranti del Piano Industriale.

In particolare, il nuovo assetto organizzativo ha lo scopo di rafforzare la **capacità commerciale della Rete Imprese** dotando le filiali di un supporto in chiave tecnica e di marketing, fermo restando il modello di servizio della Filiale che viene confermato.

Il modello quindi vede:

- una revisione della mission delle strutture specialistiche di Area che - oltre a mantenere un ruolo di consulenza/service tecnico per le Filiali Imprese – acquisiscono compiti di supporto nella costruzione dell'offerta commerciale e nella proposizione alla clientela;
- un potenziamento quantitativo delle strutture, in funzione del mercato potenziale dei singoli territori.

SPECIALISTA DI PRODOTTO

Missione

- Fornire alla Rete consulenza nella vendita dei prodotti specialistici standardizzati e/o a contenuto innovativo, dialogando direttamente con la fabbrica prodotto per la quale rappresenta una interfaccia sul territorio in tutte le fasi del processo commerciale.
- Ricercare nuova operatività commerciale per il business di competenza a supporto dei gestori nella fase di pianificazione commerciale e di promozione alla clientela, sulla base delle liste di targeting fornite dalla fabbrica prodotto.

Caratteristiche principali

- Lo specialista si occupa altresì di affiancare il gestore nella fase di formulazione e strutturazione dell'offerta - in particolare per i prodotti di contenuto complesso - e di garantire il presidio dell'operatività sul territorio.
- Lo specialista riporta funzionalmente alla Business Unit di riferimento della Direzione Imprese.

Compiti e responsabilità

- assistere i gestori nella vendita di prodotti specialistici e/o a contenuto innovativo;
- fornire una consulenza tecnica sui prodotti;
- presidiare lo sviluppo dell'area di business in termini volumetrici e reddituali, attraverso la responsabilizzazione sul conto economico del prodotto;
- presidiare il lancio commerciale dei nuovi prodotti e/o iniziative commerciali del comparto, monitorandone i ritorni;
- pianificare di concerto con i gestori le azioni commerciali per lo sviluppo del business di competenza, sulla base delle liste di targeting fornite dalla fabbrica prodotto;
- affiancare il gestore nelle visite alla clientela;
- interagire direttamente con la fabbrica prodotto per la formulazione di offerte complesse;
- supportare la fabbrica prodotto di riferimento nella analisi dei bisogni del mercato e nella individuazione delle esigenze di business, anche in relazione ai comportamenti dei competitor, per la costruzione dei prodotti e per lo sviluppo dell'operatività

SPECIALISTA SVILUPPO AFFARI

Missione

- Garantire la crescita sul territorio di riferimento attraverso l'individuazione delle aree di potenziale sviluppo e la ricerca di nuova clientela.

Caratteristiche principali

- La struttura riporta funzionalmente alla Funzione Finanza a Breve Termine e Raccolta della Direzione Imprese.

SPECIALISTA SVILUPPO AFFARI

Compiti e responsabilità

- garantire il presidio commerciale del mercato di riferimento, in ottica di sviluppo dell'operatività di nuova clientela;
- pianificare di concerto con i gestori le azioni commerciali sulla nuova clientela, sulla base di liste di targeting dell'Area e/o con il supporto delle strutture centrali;
- sovrintendere all'evoluzione del mix di prodotto dell'Area;
- supportare la Rete nel lancio commerciale dei nuovi prodotti e/o iniziative commerciali per i prodotti di raccolta e di credito a breve termine monitorandone i ritorni reddituali;
- effettuare le visite alla nuova clientela e formulare l'offerta commerciale, curandone la successiva attribuzione alla Filiale di competenza;
- supportare la fabbrica prodotto di riferimento nella analisi dei bisogni del mercato e nella individuazione delle esigenze di business per i prodotti di raccolta e di credito a breve termine, anche in relazione ai comportamenti dei competitor, per la costruzione dei prodotti e per lo sviluppo dell'operatività.

Nuove Figure Professionali

Inquadramenti previsti

FIGURA PROF.LE	INQUADRAMENTO PREVISTO
<ul style="list-style-type: none">• SPECIALISTA DI PRODOTTO• SPECIALISTA SVILUPPO AFFARI	<ul style="list-style-type: none">• se risorse dedicate - in contesti organizzativi/operativi complessi - ad attività specialistiche o di particolare rilevanza aziendale, in possesso di approfondite competenze e che abbiano maturato una significativa esperienza professionale, con autonomia decisionale nell'ambito delle direttive ricevute e cui può essere affidato anche il coordinamento di Quadri Direttivi di 1° livello: QD2• se risorse dedicate - in contesti organizzativi/operativi complessi - ad attività specialistiche o di particolare rilevanza aziendale, in possesso di specifiche competenze e che abbiano maturato adeguata esperienza professionale, con autonomia decisionale nell'ambito delle direttive ricevute e cui può essere affidato anche il coordinamento di Personale della 3^a area professionale: QD1• altrimenti 3^a area professionale

Percorso di accompagnamento al ruolo

L'evoluzione dell'attuale modello di Servizio per la Rete Imprese prevede l'implementazione e il rafforzamento dei "Centri Prodotto" mediante **l'individuazione di Specialisti** sul territorio che concentrino in sé **competenze tecniche e commerciali di eccellenza**.

La creazione della figura dello **Specialista di Prodotto di Area/Banca** mira a **far evolvere il livello di servizio alla clientela** e il **posizionamento dell'offerta della Banca**.

Considerando la mission e la job description della figura professionale in oggetto, al fine di valorizzarne il nuovo ruolo, è stato strutturato un "Percorso di accompagnamento al ruolo" per specialisti di prodotto di Area/Banca articolato nelle diverse aree tematiche e finalizzato al potenziamento delle competenze prioritarie.

Piano formativo specialisti di prodotto

Partendo da un **modello di riferimento** comune, distinto in 4 macro aree di interventi formativi, sono stati declinati specifici percorsi di accompagnamento al ruolo come più avanti sintetizzato. I percorsi proposti presentano una **fase iniziale** e un **momento conclusivo** trasversali per le diverse figure e una parte finalizzata a consolidare le competenze specifiche di ciascun specialista.



Piano formativo specialisti di prodotto - Sintesi

Specialisti Servizi Trade Italia

Metodologie per il check up economico finanziario del cliente

2gg

Propositività commerciale e relazione con il cliente

2gg

Strumenti di pianificazione commerciale

2gg

Specialisti Servizi di Trade Estero

Strumenti di pianificazione commerciale

2gg

Propositività commerciale e relazione con il cliente

2gg

Specialisti Derivati

I derivati: prodotti e proposta commerciale

(CO4540C)

2gg

Specialista derivati: responsabilità, obiettivi e strumenti

3gg

La gestione efficace della negoziazione con il cliente

2gg

Specialisti Prodotti di Finanza a Medio e Lungo Termine

Pianificazione, Propositività commerciale e relazione con il cliente

da definire

I prodotti di medio lungo termine

2gg

Analisi finanziaria per il credito a medio lungo termine

2gg

Affiancamento strutturato

Specialisti Sviluppo Affari

Tecniche per l'acquisizione di clientela corporate mod. 1

3gg

Tecniche per l'acquisizione di clientela corporate mod. 2

da definire

Evento di lancio per la condivisione della Mission e delle Responsabilità di Ruolo

Capacità di persuasione e influenzamento e la gestione della negoziazione nei rapporti interpersonali

- Pianificazione commerciale
- Relazione con il cliente

Figure Professionali

Direttori di Filiale

Situazione attuale

Organico	Inquadramento	Indennità
Oltre 40 unità	Dirigente	
31 - 40 unità	Q.D.4° livello Ruolo Chiave 2	
21 - 30 unità	Q.D.4° livello Ruolo Chiave 1	
10 - 20 unità	Q.D.4° livello	
8 - 9 unità	Q.D.3° livello	
4-7 unità	Q.D.2° livello	1.735,32 € lordi annui
sino a 3 unità	Q.D.1° livello	867,60 € lordi annui

Nuova proposta

Organico	Inquadramento	Indennità			
		Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 4
Oltre 35 unità	Q.D.4° livello Ruolo Chiave 2				
26 - 35 unità	Q.D.4° livello Ruolo Chiave 1				
10 - 25 unità	Q.D.4° livello				
8 - 9 unità	Q.D.3° livello				
7 unità	Q.D.2° livello	900 € lordi annui	1.750 € lordi annui	1.850 € lordi annui	2.000 € lordi annui
sino a 6 unità	Q.D.1° livello	900 € lordi annui	1.750 € lordi annui	1.850 € lordi annui	2.000 € lordi annui

N.B. Nel caso in cui il grado posseduto sia superiore al grado teorico richiesto, non viene corrisposta la relativa indennità

Mobilità

Situazione attuale

Pendolarismo:

in caso di trasferimenti d'ufficio a distanze superiori a 15 km (30 km A/R) tra la residenza/domicilio ed il Punto Operativo è prevista l'erogazione di:

- un rimborso forfettario delle spese sostenute (mezzi pubblici, ovvero indennità nella misura attualmente prevista in 0,2272 €/km) per la durata massima di 8 anni
- 10 gg. di diaria

Trasferimenti d'ufficio - Pendolarismo

Nuova proposta

<i>Distanza</i>	<i>Trattamento economico</i>	
	<i>All'atto del trasferimento</i>	<i>Per 8 anni</i>
<i>15 – 20 km</i>	<i>Non previsto</i>	<i>Non previsto</i>
<i>21 - 40 km</i>	<i>5 gg di diaria</i>	<i>Rimb.forfettario ordinario</i>
<i>41 – 60 km</i>	<i>5 gg di diaria</i>	<i>Rimb.forfettario ordinario</i>
<i>61 – 80 km</i>	<i>5 gg di diaria</i>	<i>Rimb.forfettario maggiorato 10%</i>
<i>Oltre 80 km</i>	<i>5 gg di diaria</i>	<i>Rimb.forfettario maggiorato 20%</i>

Premio aziendale di Produttività

Parametri per la determinazione del Premio aziendale

FORMULA

Risultato Lordo di Gestione pro-capite	+	Utile corrente pro-capite	di BILANCIO CONSOLIDATO DI GRUPPO
--	---	---------------------------	-----------------------------------

+

Risultato Lordo di Gestione pro-capite	+	Utile corrente pro-capite	dell'AGGREGATO BANCHE COMMERCIALI
--	---	---------------------------	-----------------------------------

= **IMPORTO BASE di 3A-3L** (indifferenziato per le Banche Commerciali)

+

MECCANISMO CORRETTIVO

Indicatore economico a Budget	di SINGOLA BANCA COMMERCIALE
-------------------------------	------------------------------

= **IMPORTO BASE di 3A-3L** (differenziato in base al meccanismo correttivo)