

IL giorno 16 marzo l'Azienda ci ha fornito alcune informative sull'avvio di iniziative sperimentali volte a creare maggiori ritorni economici, nell'ambito del piano industriale in corso.

Progetto per la gestione del flusso spontaneo della clientela:

L'Azienda ci ha comunicato la partenza di un progetto rivolto a "ottimizzare la gestione del flusso spontaneo della clientela in filiale".

Nel mese di aprile partirà un pilota, della durata di sei mesi, su due filiali di Torino a layout tradizionale (P.zza San Carlo e Via Venaria) e due filiali di Milano new concept (Via Verdi e Corso Lodi). I colleghi dedicati all'accoglienza dovranno indirizzare anche il cliente che si presenta in filiale senza appuntamento, in caso di operazioni transazionali che non prevedano l'utilizzo di contanti, al Gestore PAR di riferimento ovvero al Gestore PAR/Gestore Base disponibile.

Siamo rimasti molto perplessi a fronte di questa comunicazione. Ci sembra che l'iniziativa non presenti nessuna caratteristica di natura organizzativa né di gestione degli organici. A fronte delle nostre ripetute richieste di chiarimento, l'Azienda ha dichiarato che non cambia nulla rispetto all'attività di accoglienza o alla pianificazione dell'attività dei gestori, ma che si tratta di una non meglio identificata "ottimizzazione della gestione della clientela che arriva in filiale". Un progetto, comunque, che si cala ulteriormente su di una Rete continuamente sottoposta a pressioni commerciali, stressata dalle ricadute del Nuovo Modello e della chiusura delle casse, con conseguenti code di attesa per la clientela.

Prodotti di tutela – Ramo Danni:

Al fine di perseguire l'obiettivo del Gruppo di crescita nel Ramo Danni, verrà avviata una sperimentazione di un nuovo modello che vedrà l'individuazione nelle filiali grandi (retail e personal) di uno "specialista", che affiancherà i Gestori PAR per aumentare la spinta commerciale sul settore.

Partirà un pilota nelle Direzioni Regionali Veneto, Friuli V.G. e Trentino A.A. e Lazio, Sardegna e Sicilia, dove verranno individuate 50 persone a cui affidare tale compito (tra i colleghi con mandato IVASS e che non siano nei percorsi dei Ruoli professionali previsti dal CC2L). La stessa finalità verrà perseguita nella Filiale On Line, con 25 gestori a Milano e 3 persone in ognuna delle altre sale sostanzialmente dedicati a ciò. Di conseguenza, l'Azienda procederà a 25 nuove assunzioni per la FOL di Milano.

Segmento Enti Pubblici:

E in corso una riflessione su come migliorare la gestione degli Enti Pubblici e il ritorno in termini economici. La tipologia degli Enti è varia (ASL, Regioni, Scuole, ecc.) e comporta risposte diversificate che a volte richiedono specializzazioni non presenti nelle filiali Retail. Verranno coinvolte inizialmente 1 o 2 Direzioni Regionali, ancora da definire, per ricercare una omogeneizzazione tra le diverse Banche Rete e una maggiore specializzazione.

Nuovo sito internet Intesa Sanpaolo:

L'Azienda ritiene che, con le modifiche al sito internet che verranno rilasciate a maggio, la fase di gestazione dello stesso possa ritenersi conclusa. Pertanto, prima di coinvolgere la clientela, nel corso del mese di maggio verrà inibito ai dipendenti l'utilizzo del vecchio sito internet. Sarà data l'opportuna informazione preventiva a tutti i colleghi.

## INTESA SANPAOLO FORVALUE

ISP FORVALUE è una nuova società del Gruppo Societario Intesa Sanpaolo, ma che non fa parte del “gruppo bancario”, in quanto svolge attività non finanziarie: analogamente a ISP Casa, vi è l’obbligo di separatezza con l’attività bancaria previsto dalle Autorità di Vigilanza.

Ha come obiettivo di proporsi alla clientela Imprese, con particolare attenzione a quelle più grandi (i clienti con fatturato superiore a 5 milioni di euro sono circa 28.000), con una gamma di servizi/prodotti non finanziari ad alto valore aggiunto e consulenza personalizzata per favorire il loro sviluppo, attraverso una analisi dei loro bisogni in ogni campo: consulenza fiscale, finanza agevolata, organizzazione aziendale, digitale, sicurezza informatica, capacità di fare conoscere l’impresa, sito web, ecc.

Per l’offerta commerciale alla clientela Imprese, ISP FORVALUE si avvarrà di una rete propria di agenti di commercio con contratto monomandatario di agenzia, con riconoscimento di provvigioni. Al momento sono stati inseriti 33 agenti, individuati tramite ricerche di personale sui territori interessati. Da maggio verrà avviato un pilota iniziale su 14 Filiali Imprese (due filiali per ogni Direzione Regionale). Ogni agente di commercio riceverà un elenco di clienti Imprese (individuati tra i clienti dei diversi gestori delle filiali imprese); ogni agente opererà su di un territorio corrispondente a quello delle singole Filiali Imprese. La prima visita al cliente avverrà in maniera congiunta dell’agente con il Gestore di riferimento. L’obiettivo è di arrivare per fine anno a 100 agenti che coprano tutto il territorio, con l’obiettivo a regime di un agente per ogni filiale imprese, ampliando progressivamente il catalogo delle offerte di servizi.

22 marzo 2017

La Segreteria di Gruppo FISAC- CGIL

[- scarica il documento allegato](#)

---

Per approfondimenti: <http://www.fisac.net/wpgisp/iniziative-in-banca-dei-territori.html>