

Rivisitazione modelli di servizio Incontro con le Organizzazioni Sindacali

Siena, 9 ottobre 2014



Obiettivi

- Migliorare il presidio commerciale della clientela del Mercato Retail (Family/Affluent) massimizzando i livelli di servizio e di consulenza commerciale, capitalizzando gli incrementi di produttività legati a Regata
- Garantire un seguimiento con modello di servizio dedicato ai clienti che pur avendo le caratteristiche del private (asset superiori a 500.000 €, propensioni al rischio ragguardevoli ecc.,) sono ancora seguiti con un modello di servizio di filiale
- Rivedere la profilazione dei clienti del mercato Corporate (in primis Enti) sulla base dei loro bisogni effettivi e posizionarli nel reale mercato di riferimento (Retail)

Interventi

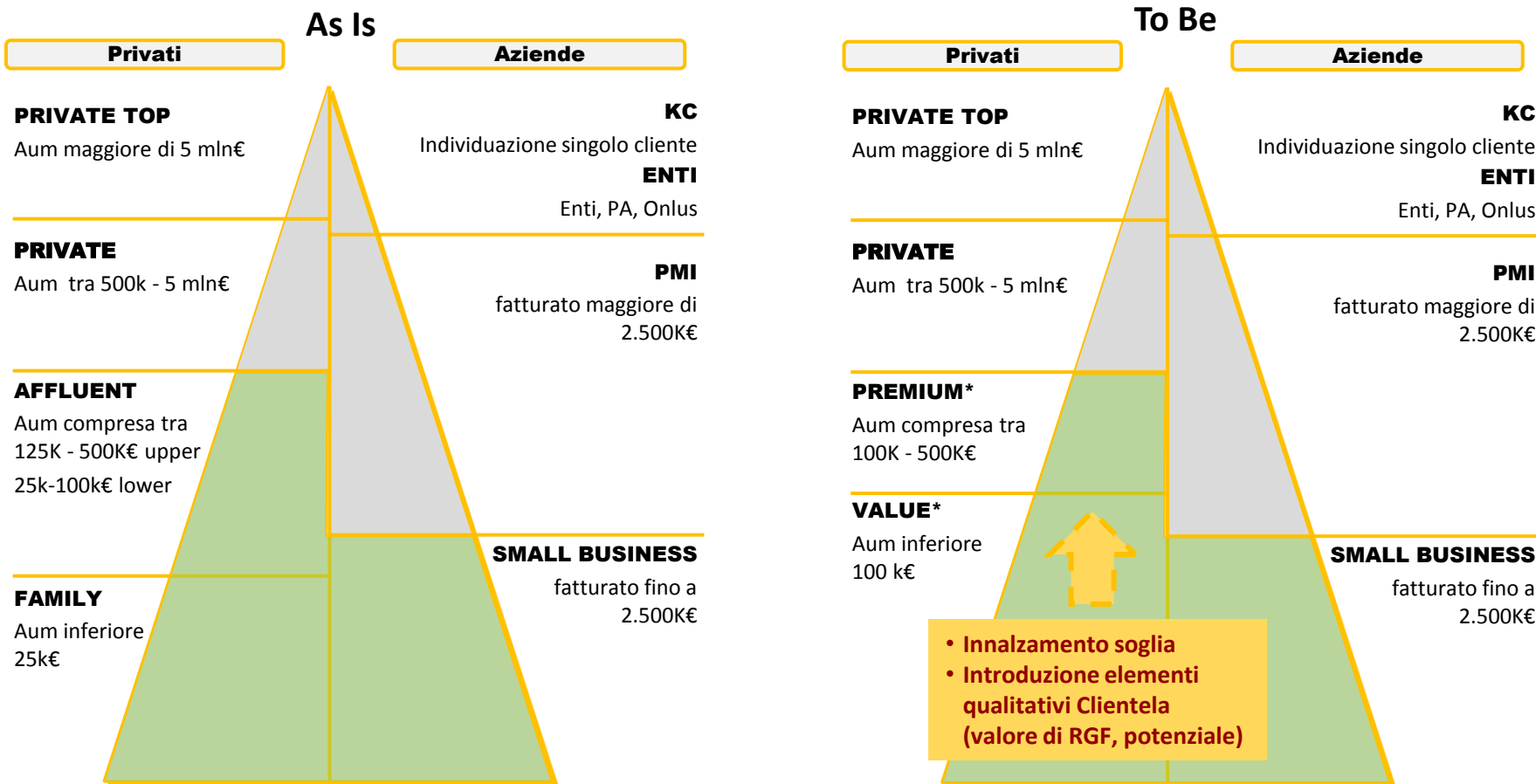
Upgrade dei clienti private attualmente seguiti nelle filiali

Modifica dei criteri e delle regole di segmentazione della clientela "Privati" di filiale

Attribuzione al corretto mercato di riferimento dei clienti Corporate (in primis Enti) che presentano bisogni basici



Gli interventi previsti avranno effetto sulle Filiali agendo sulle attuali “regole” di segmentazione



* Denominazione da confermare

In occasione della riportafogliazione della clientela si coglierà l'opportunità di assegnare correttamente i Clienti ai segmenti di appartenenza (es.: Private/Enti/PMI)

Attività di upgrading da Retail a Private per migliorare il livello di servizio a questo tipo di clientela



Obiettivo

- Attività di migrazione clienti da Retail fino a saturazione capacità attuali portafogli PB
- Ad oggi **182 Private Banker** con margine di «carico» (ptf < 70mln/€) rispetto al portafoglio ottimale
- Il netto masse potenzialmente riqualificabili ammonta a circa **3,7 mld/€**
- Caratteristiche della clientela da riqualificare:
 - ✓ Patrimonio complessivo a livello di GdR Affluent >0,750 mln/€
 - ✓ Gdr Affluent con decisore avente profilo di rischio almeno F2
 - ✓ Presenza minima di raccolta gestita

Processo di lavoro

- Obiettivo: “consolidare” il passaggio al MdS Private, attraverso una presa in carico della relazione da parte dei PB coinvolti. In parallelo saranno migrati verso il corretto modello di servizio alcuni clienti Private con caratteristiche marcatamente Affluent
- Attivazione dei colloqui con i clienti riqualificabili e il rispetto della normativa vigente per una conferma/non conferma del modello di servizio proposto: i clienti che non optano per il modello di servizio Private rimarranno gestiti con modello di servizio “Premium”



Sintesi interventi sulle Filiali

Ambiti di cambiamento	Da...	...A
Ruoli	<ul style="list-style-type: none">• Gestore Affluent: gestore portafoglio Affluent• ODSC/Addetto MC: consulenza clienti Family non portafogliati	<ul style="list-style-type: none">• Gestore Premium: gestore portafoglio Premium con livelli di specializzazione maggiori• ODSC/Addetto MC: invariato• Addetto commerciale con specializzazione su relazione risparmio: con competenze "Affluent" per il corretto seguimiento clientela Value
SLA MdS	<ul style="list-style-type: none">• 4 contatti annui per clienti upper Affluent e 2 per clienti lower Affluent• Nessun contatto per i cliente Family	<ul style="list-style-type: none">• 6 contatti annui per i clienti Premium• 2 contatti annui per i clienti Value
Portafoglio gestori	<ul style="list-style-type: none">• max 250 clienti per portafoglio solo upper• max 500 clienti per portafoglio solo lower• Prevalenza di portafogli misti (upper/lower)	<ul style="list-style-type: none">• max 250 clienti Premium• Clienti value non portafogliati al singolo gestore• Un addetto ogni 700/750 clienti Value

* Denominazione da confermare



- Dispone di **competenze specializzate su comparto investimenti** (amministrato, fondi, bancassurance, GP e previdenza).
- Utilizza piattaforme ed **servizi di consulenza Advice** come percorso preferenziale per gestire esigenze di investimento della clientela.
- **Non è assegnatario di un portafoglio specifico di clienti** e può assistere qualsiasi cliente Value della Filiale di riferimento.
- **Non dispone di obiettivi individuali** ma condivide gli obiettivi della Filiale di riferimento. In particolare, insieme agli altri Specialisti della Relazione Value, **contribuisce** al perseguimento degli **obiettivi commerciali sul comparto investimento della clientela Value**.

* Denominazione da confermare



- Agisce in **continuità operativa e gestionale** rispetto all'ex Gestore Affluent, con elementi di novità su dimensionamento portafogli, gestione e sviluppo clientela di riferimento.
- Dispone di **competenze specialistiche su comparto investimenti** (amministrato, fondi, bancassurance, GP e previdenza) e **competenze di base su tutta la gamma di offerta** per clientela Privati (conti correnti, monetica, finanziamenti, protezione, ...)
- Utilizza piattaforme e **servizi di consulenza Advice** come percorso preferenziale per gestire esigenze di investimento della clientela
- E' responsabile di un **Portafoglio di Gruppi di Relazioni (GdR)** assegnati in maniera esclusiva al **MdS Relazionale "Premium"** accessibile ai Clienti con Patrimonio elevato. E' il riferimento unico per la clientela assegnatagli per qualsiasi esigenza (eventualmente attivando strutture specialistiche interne ove necessario). E' responsabile del **livello di servizio** erogato alla propria clientela.
- **Presidia il valore del proprio portafoglio** di riferimento, con focus sulla **retention delle relazioni esistenti** e sullo **sviluppo delle relazioni ad alto potenziale**. In particolare, con riferimento a queste ultime, identifica periodicamente (sulla base di indicatori statistici di supporto decisionale e della conoscenza diretta dei clienti), un insieme di clienti che pur non disponendo dei requisiti per accedere al MdS Premium, ritiene di poter sviluppare nell'arco di 6-12 mesi, impegnandosi proattivamente per il perseguimento di tale obiettivo.

* Denominazione da confermare



Caratteristiche Portafoglio

- **Dimensionamento:** max 250 clienti *per singolo Gestore Premium*;
- **Frequenza Contatto annuo per Cliente:**
 - 6 contatti annui per cliente Referente del GdR
 - 2 contatti annui per cliente Affiliato del GdR
- **Quota “Clienti ad elevato Potenziale” da dedicare:** tra il 5% ed il 20% del portafoglio del Gestore Premium

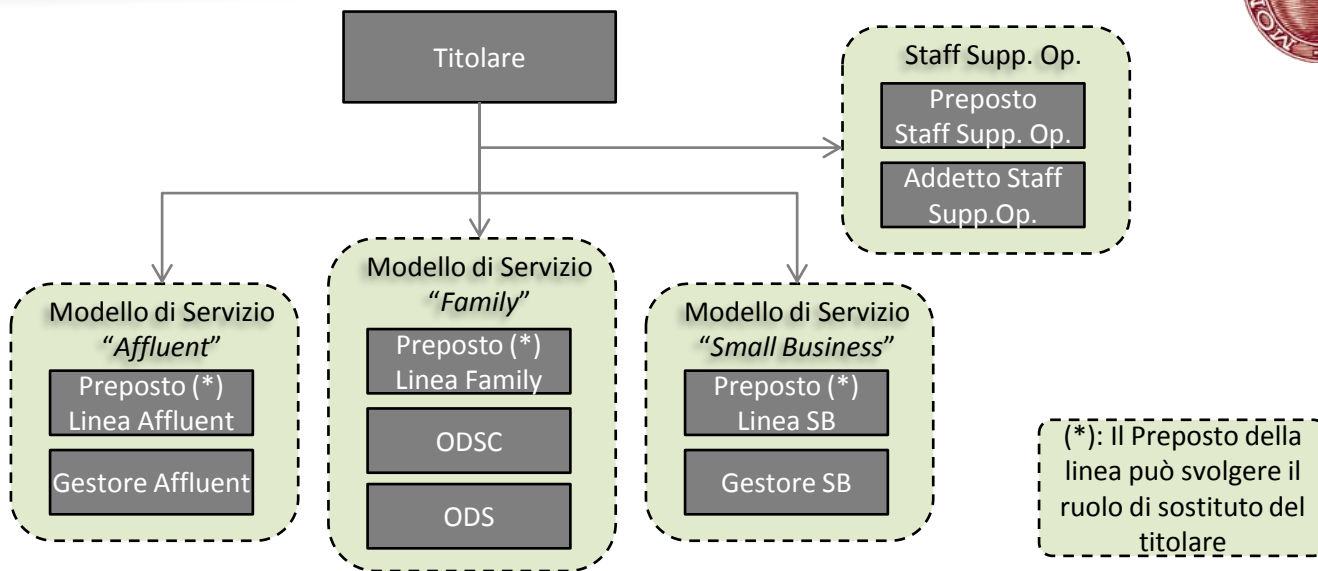
* Denominazione da confermare



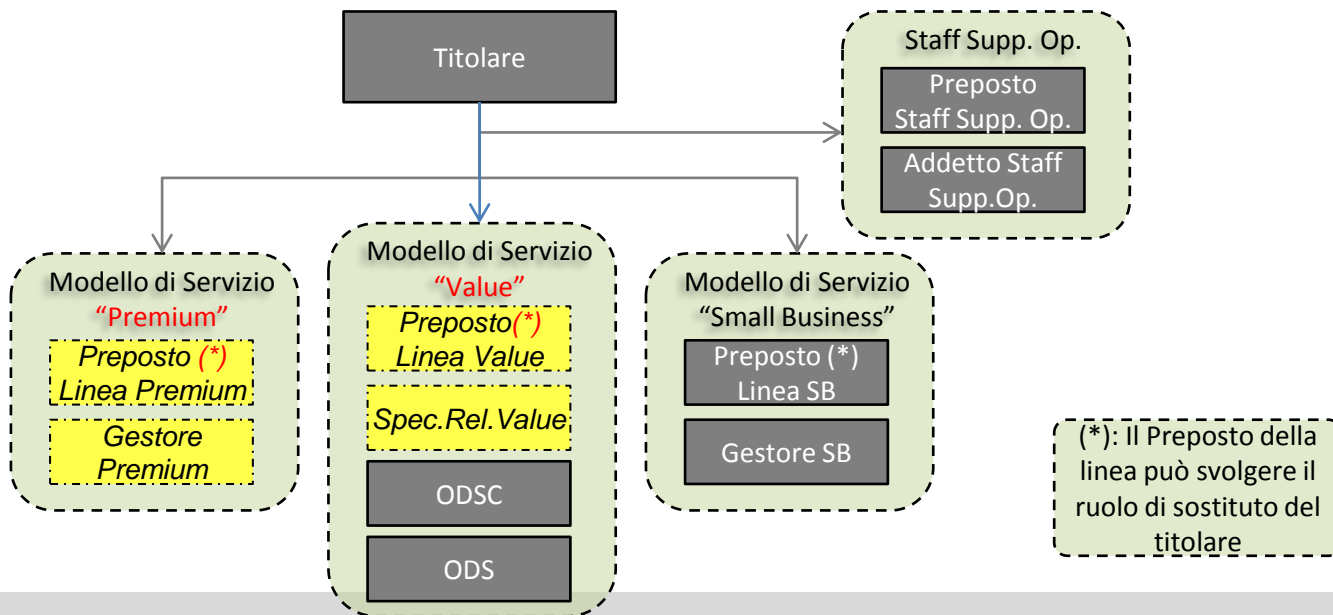
- Identificazione di un portafoglio di circa 6.000/6.500 clienti con modello di servizio attuale Enti con esigenze principalmente transazionali da migrare su modelli di servizio Retail
- Mantenimento delle filiere Enti e PMI (intervento ad impatto “zero” su procedure, abilitazioni e processi di funzionamento di filiera)



AS IS

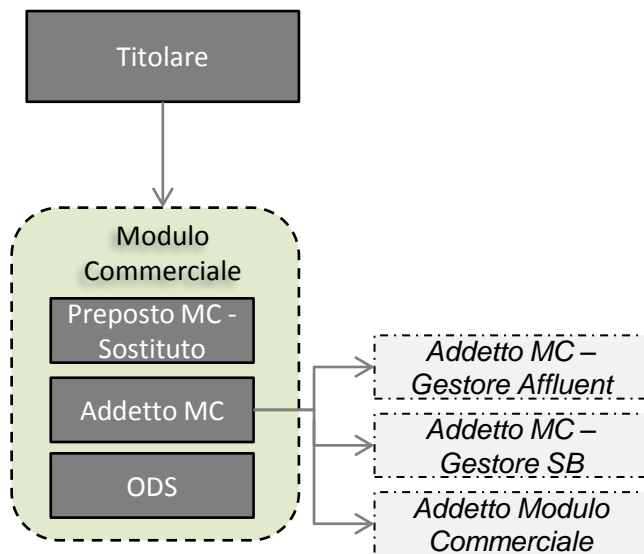


TO BE

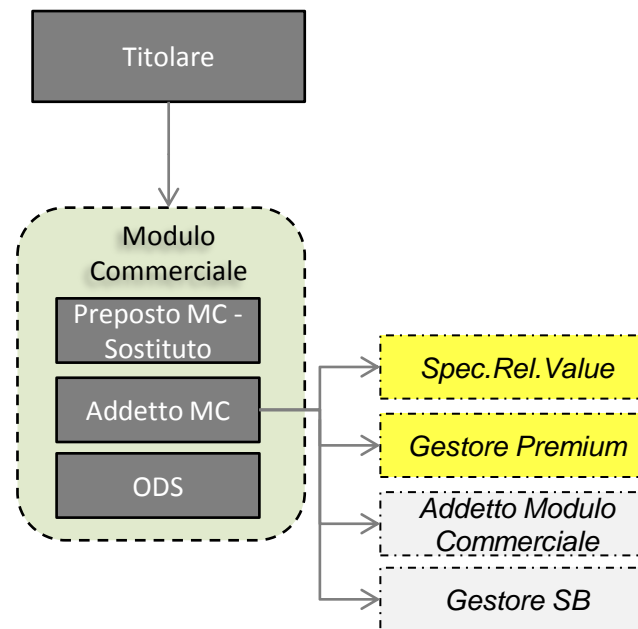




AS IS



TO BE



NB: nelle filiali a modulo commerciale alcuni ruoli sono presenti solo se ne esistono i presupposti dimensionali