



**MONTE
DEI PASCHI
DI SIENA**
BANCA DAL 1472

RACCOMANDATA

(trasmessa anche a mezzo fax e/o e-mail)

Siena, 27 Settembre 2019

Spett.li

ORGANI DI COORDINAMENTO

- FABI
- FIRST
- FISAC
- UILCA
- UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA SINFUB
di Banca MPS S.p.A.

Loro Sedi

Oggetto: Revisione dei Modelli di Servizio e riportafogliazione della clientela

Procedura sindacale ai sensi dell'art. 17 CCNL vigente

Con la presente si intende fornire a codeste spettabili OO.SS. informativa, ai sensi delle disposizioni di contratto (art. 17 CCNL vigente), sul Progetto di revisione dei Modelli di Servizio e sulla conseguente riportafogliazione della clientela.

Il Progetto, in coerenza con le linee guida del Piano di Ristrutturazione 2017/2021, si pone all'interno del complessivo processo di revisione dell'assetto distributivo e del modello commerciale declinato nel corso del 2019; in particolare, per favorire il rinnovamento del modello distributivo, con focus costante sulle attività commerciali e sull'efficienza della struttura operativa, sono stati realizzati, nella prima metà dell'anno, gli interventi di revisione del network commerciale, attraverso la riorganizzazione delle strutture di governo territoriale (DTR, DTC) e la razionalizzazione e semplificazione del modello distributivo (eliminazione Hub & Spoke, introduzione "Paschi Valore Top", razionalizzazione alcuni Centri specialistici).

Il Progetto, in continuità con le manovre suddette, ha l'obiettivo di:

- valorizzare la base clienti della Banca, in coerenza con il potenziale della clientela;
- equilibrare il "cost-to-serve", salvaguardando la sostenibilità del modello, attraverso le seguenti iniziative:

- 1) Revisione dei Modelli di Servizio Retail;
- 2) Revisione dei Modelli di Servizio Corporate;

Nello specifico, la revisione dei Modelli di Servizio Retail e Corporate ha l'obiettivo di adeguare il seguimiento commerciale ai bisogni della clientela, attraverso l'affinamento delle attuali regole di segmentazione.

L'applicazione puntuale dei criteri consentirà in particolare:

- per il Mds Premium – la focalizzazione della forza commerciale su volumi di raccolta incrementati e clienti a maggiore potenzialità, grazie all'ottimizzazione dei portafogli con una contrazione mirata del numero di clienti gestiti (~-10%);
- per il Mds Small-Business - aumento della forza lavoro dedicata a un segmento strategico, rafforzato per numero di clienti e volume degli impieghi. In particolare, l'intervento da un lato avvicina i clienti oggi PMI a minore complessità alle filiali di

riferimento e dall'altro sviluppa i clienti "aziende" attualmente Valore, attribuendogli un seguimiento specializzato;

- per il Mercato Corporate – focalizzazione sui clienti a maggiore complessità, con revisione delle regole di attribuzione interna ai rispettivi Modelli di Servizio e ottimizzazione dei presidi "fisici" (in coerenza con quanto già realizzato per i Centri Private e Centri Enti) nelle zone a maggiore attrattività/concentrazione di clientela.

1) Revisione dei modelli di servizio Retail

Con l'obiettivo di rendere la segmentazione della clientela coerente con le effettive potenzialità della stessa e, contestualmente, per favorire l'efficacia della rete commerciale, si prevede di apportare agli attuali modelli di servizio la seguente revisione dei criteri di segmentazione:

Modello di Servizio Valore

al segmento Valore, il cui attuale perimetro di clientela include le famiglie consumatrici con raccolta complessiva:

- inferiore a 50 k€;
- compresa tra 50 k€ e 100 k€ con un risultato contenuto della Gestione Finanziaria sul Gruppo di Relazione;

verranno assegnate le categorie di clientela relative a:

- famiglie consumatrici con soglia di raccolta inferiore a 100 k €;
- famiglie produttrici che non abbiano bisogni tipici delle aziende (che viceversa saranno segmentate Small Business);
- altri soggetti che non necessitano di gestione diretta in portafoglio.

Modello di Servizio Premium

al segmento Premium, il cui attuale perimetro di clientela include le famiglie consumatrici con raccolta complessiva

- superiore alle soglie Valore e fino a 500 k€;
- inferiore a 100 k€ e presenza, nel Gruppo di Relazione di almeno un Cliente Premium;

verranno assegnate le seguenti categorie di clientela:

- famiglie consumatrici con raccolta complessiva compresa tra 100 k€ e 500 k€, oltre ai Clienti facenti parte di gruppi di relazione con almeno un cliente Premium;
- Ditte Individuali (e le Persone fisiche collegate) che manifestino esigenza prevalente di gestione dell'attivo.

Al fine di continuare a garantire gli attuali livelli di servizio alla clientela che nel tempo ha manifestato bisogni di investimento, si prevede di mantenere temporaneamente nel Mds Premium anche:

- gli attuali Premium con raccolta compresa tra 75 k€ e 100 k€
- gli attuali Premium con raccolta tra 50 k€ e 75 k€ e che abbiano acquistato un prodotto di raccolta negli ultimi 12 mesi.

Su questo gruppo di clienti verranno poste in essere specifiche iniziative commerciali volte a coglierne appieno le potenzialità.

Modello di Servizio Small Business

al Modello di Servizio Small Business, che attualmente prevede il seguimiento di un portafoglio di aziende con specifiche caratteristiche di fatturato, forma giuridica, tipologia/volumi di affidamento, nonché attività finanziarie detenute, in particolare:



- le Società di Capitale e Regolari di persone con fatturato fino a 2,5 M€ o, alternativamente, con fatturato tra a 2,5 e fino a 5 M€ appartenenti determinati rami di attività economica;
- le Ditte Individuali – comprese le Famiglie Produttrici - e i Soggetti Giuridici Privati con determinate forme di impieghi;

verranno assegnate le seguenti categorie di clientela:

- le Società di Capitale e Regolari di persone con fatturato fino a 5 M€;
- le Ditte Individuali, i Soggetti Giuridici Privati e le famiglie produttrici che presentino bisogni tipici di impresa.

2) Revisione dei Modelli di Servizio Corporate

Il Modello di Servizio Enti non subirà impatti per effetto della manovra in oggetto.

Modello di Servizio PMI

L'attribuzione del Modello di Servizio PMI è ad oggi basata sull'applicazione di criteri di segmentazione quantitativi che rispondono a determinati parametri di fatturato, di credito accordato a livello di sistema/Banca e di appartenenza a settori e rami economici.

In generale, sono attualmente indeterminate come PMI le aziende con:

- fatturato superiore a 5 M€;
- fatturato compreso tra 2,5 e 5 M€, appartenenti ai specifici Rami di Attività Economica;
- predeterminati livelli e tipologie di accordato, valutazioni prospettive e specifiche operatività;

per effetto della nuova segmentazione verranno incluse nel segmento PMI:

- le aziende con fatturato di gruppo economico compreso tra 5 M€ e 250 M€, ad eccezione delle aziende che presentino bisogni particolarmente sofisticati e che verranno pertanto segmentate nel nuovo Modello di Servizio denominato "Key Clients".

Modello di Servizio Key Clients

L'attuale modello di servizio Corporate Top, attribuito alle imprese con elevato potenziale di sviluppo commerciale e maggiore complessità aziendale, sulla base di criteri quantitativi e qualitativi (es. presenza di operazioni straordinarie), verrà sostituito dal nuovo Modello di Servizio Key Clients, che vedrà i seguenti criteri di segmentazione:

- clienti con fatturato di Gruppo Economico superiore a 250 M€
- clienti con fatturato di Gruppo Economico superiore a 20 M€ che presentino bisogni particolarmente sofisticati.

Il nuovo Modello di Servizio Key Clients manterrà l'approccio commerciale "Coverage Team".

Modello di Servizio Grandi Gruppi

L'attribuzione del Modello di Servizio Grandi Gruppi è ad oggi basata sull'applicazione di criteri di segmentazione quantitativi che rispondono a determinati parametri di fatturato, patrimonio, appartenenza a settori economici e, nel caso delle istituzioni finanziarie, esercizio dell'attività creditizia. L'attuale assetto del Modello di Servizio Grandi Gruppi si declina a sua volta in tre segmenti gestionali:

- Large Corporate;
- Istituzioni Finanziarie e Banche;
- Enti ad alta complessità gestionale;

le nuove regole di segmentazione prevedono di assegnare al Modello di Servizio Grandi Gruppi le seguenti categorie di clientela:

- tutte le Istituzioni Finanziarie (sia appartenenti all'attuale segmento "Istituzioni Finanziarie e Banche", sia Istituzioni Finanziarie attualmente gestite al di fuori dell'Area Large Corporate);
- tutte le Società multinazionali;
- tutte le aziende Connected Borrower e/o Parti Correlate che abbiano un fatturato superiore a 5 Mln€;
- i Gruppi Industriali, già gestiti all'interno del Modello di Servizio Grandi Gruppi, con fatturato di gruppo superiore a 1 Bn€.

Per la parte di clientela Grandi Gruppi non rientrante nell'elenco precedente, si prevede la riportafogliazione all'interno dei Centri PMI.

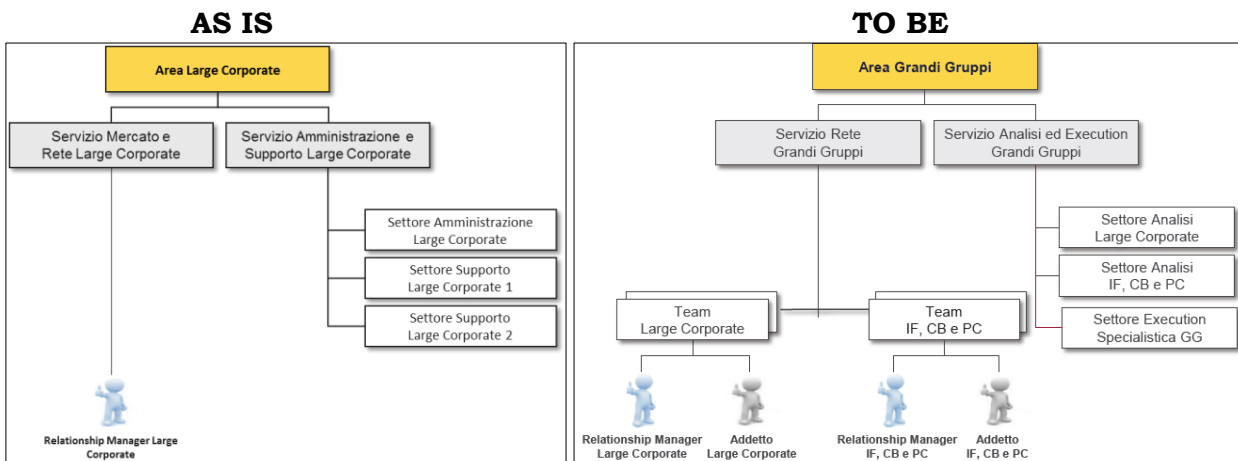
Per il seguimiento del Modello di Servizio Grandi Gruppi, la manovra prevede anche il riassetto dell'Area Large Corporate, a riporto gerarchico della Direzione Rete attualmente articolata in:

- Servizio Mercato e Rete Large Corporate;
- Servizio Amministrazione e Supporto Large Corporate.

In particolare, sono previste le seguenti modifiche:

- Ridenominazione dell'«Area Large Corporate», rinominata in «Area Grandi Gruppi», con l'obiettivo di incrementare il livello di specializzazione offerto in particolare alla clientela soggetta a particolari obblighi normativi (es. Connected Borrower), mantenendo al contempo inalterate le attuali autonomie in materia di Credito e di Pricing;
- ridenominazione del "Servizio Mercato e Rete Large Corporate" in "Servizio Rete Grandi Gruppi"; nell'ambito del servizio, i gestori saranno organizzati in team costituiti da un Relationship Manager e un Addetto, al fine di garantire una maggiore specializzazione e focalizzazione nella gestione della clientela;
- ridenominazione del "Servizio Amministrazione e Supporto Large Corporate" in "Servizio Analisi ed Execution Grandi Gruppi", dove saranno ridenominati anche i settori sottostanti, con lo scopo di definire in maniera chiara il perimetro di competenza dei tre settori.

Il riassetto dell'Area Large Corporate non comporterà modifiche sostanziali in termini di organico (n. 51 risorse al 01.09.2019).



* * *

Le iniziative sopra descritte comporteranno anche una conseguenziale variazione della tipologia filiale e la razionalizzazione dei Centri PMI.

In particolare, le n. 1.409 filiali (il dato comprende l'effetto della prossima manovra di spin off) suddivise in 822 filiali Paschi Valore, 551 filiali Modulo Commerciale e 36 Sportelli Avanzati (di cui 11 senza autonomia contabile), saranno distribuite in:

- 823 filiali Paschi Valore
- 534 filiali Modulo Commerciale
- 52 Sportelli Avanzati (11 senza a.c.)

(cfr. allegato n. 1 - elenco delle filiali che variano).

L'attuale modello di servizio PMI è articolato in n. 86 Centri PMI e n. 36 distaccamenti. L'applicazione dei nuovi criteri di riportafogliazione comporta l'ottimizzazione dei Centri PMI, attraverso la chiusura di n. 3 Centri e di n. 14 distaccamenti, nonché la trasformazione di 10 Centri in distaccamenti, oltre a una inversione di sede (cfr. allegato n. 2).

Sotto il profilo degli organici, l'applicazione degli attuali Modelli di Servizio impiega, al 01.09.2019, complessivamente n. 13.662 risorse, così distribuite:

| FILIALE | | C.PMI | |
|--------------------|---------------|-------------------|------------|
| TOTALE | 12.698 | TOTALE | 964 |
| Direzione | 1.447 | Responsabile | 85 |
| Small Business | 1.588 | Preposto Team PMI | 378 |
| Premium | 1.528 | Addetto Team PMI | 397 |
| Valore | 3.352 | Preposto C. Top | 50 |
| Sportello | 1.737 | Addetto C. Top | 52 |
| Supporto Operativo | 1.171 | Assistente C. Top | 2 |
| Modulo Commerciale | 1.875 | | |

In particolare, i Centri PMI ed i distaccamenti in chiusura e trasformazione impiegano attualmente n. 124 risorse (cfr. allegato n. 3)

L'applicazione dei nuovi modelli di servizio comporterà l'impiego di un organico sostanzialmente invariato (n. 13.629 risorse), considerando anche gli impatti dello spin off filiali, così distribuite:

| FILIALE | | C.PMI | |
|--------------------|---------------|-------------------|------------|
| TOTALE | 12.771 | TOTALE | 858 |
| Direzione | 1.357 | Responsabile | 73 |
| Small Business | 1.766 | Preposto Team PMI | 316 |
| Premium | 1.613 | Addetto Team PMI | 335 |
| Valore | 3.529 | Preposto C. Top | 61 |
| Sportello | 1.650 | Addetto C. Top | 61 |
| Supporto Operativo | 1.139 | Assistente C. Top | 12 |
| Modulo Commerciale | 1.717 | | |



**MONTE
DEI PASCHI
DI SIENA**
BANCA DAL 1472

L'implementazione del Progetto sarà supportata da un modello gestionale dedicato, volto in particolare a garantire piani formativi mirati a supportare l'ingresso nel ruolo e a strutturare percorsi di riqualificazione in caso di cambi di ruolo.

Allo scopo di analizzare i riassetti descritti e le relative ricadute sulle risorse coinvolte, in termini di mobilità professionale e territoriale, l'Azienda da immediato avvio, ai sensi delle vigenti disposizioni di contratto, alla procedura sindacale sopra descritta, dichiarando, sin d'ora, la disponibilità ad incontrarsi il giorno 03/10/2019 p.v. ore 11.00 in Siena, Piazza Salimbeni, Sala San Donato.

Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.