

VERBALE DI ACCORDO

Revisione dei modelli di servizio e riportafogliazione della clientela

(Procedura sindacale ai sensi dell'art. 17 CCNL vigente)

Il giorno 3.12.2019, in Siena,

tra

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

e

le Segreterie degli Organi di Coordinamento delle OO.SS.: **FABI, FIRST-CISL, FISAC-CGIL, UILCA e UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA SINFUB**

premessa aziendale:

- le linee guida del Piano di Ristrutturazione 2017/2021 prevedono il rinnovamento del modello distributivo, con focus costante sulle attività commerciali e sull'efficienza della struttura operativa;
- in detta ottica, il Progetto ha l'obiettivo di valorizzare la base clienti della Banca, in coerenza con il potenziale della clientela e di equilibrare il "cost-to-serve", salvaguardando la sostenibilità del modello, attraverso la revisione dei modelli di servizio Retail e dei modelli di servizio Corporate;
- l'Azienda ha pertanto avviato, con comunicazione del 27.09.2019, ai sensi delle disposizioni di contratto (art. 17 CCNL vigente), la procedura sindacale in ordine a:
 - la revisione dei modelli di servizio Retail e Corporate, attraverso l'affinamento delle attuali regole di segmentazione della clientela e la conseguente assegnazione dei clienti ai modelli di servizio; i nuovi criteri di segmentazione consentiranno di ottimizzare l'efficacia commerciale, secondo logiche di sostenibilità del modello, con:
 - ✓ per il mds Premium, la focalizzazione della forza commerciale su volumi di raccolta incrementati e su clienti con le caratteristiche tipiche del modello, grazie all'ottimizzazione dei portafogli con una contrazione mirata del numero di clienti gestiti e all'assegnazione transitoria di clienti a maggiore potenzialità per favorirne lo sviluppo e valorizzare le professionalità interne;
 - ✓ per il mds Small-Business, l'aumento della forza commerciale dedicata a un segmento a maggior valore strategico, rafforzato per numero di clienti e volume degli impieghi e valorizzato con l'evoluzione delle competenze interne grazie anche all'assegnazione delle professionalità rivenienti dal segmento PMI anche per effetto dell'ottimizzazione del relativo mds e dei Centri; 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, attribuendo loro un seguimiento specializzato;
 - ✓ per il mercato Corporate, la focalizzazione sui clienti a maggiore complessità, con la revisione delle regole di attribuzione interna ai rispettivi modelli di servizio e l'ottimizzazione dei Centri PMI (in coerenza con quanto già realizzato per i Centri Private e Centri Enti) concentrandone la presenza nelle zone a maggiore attrattività/concentrazione di clientela;
 - modifica della tipologia di alcune filiali, derivante anche dalla revisione dei modelli di servizio;

- il riassetto dell'Area Large Corporate, rinominata in «Area Grandi Gruppi», con contestuale nuovo modello organizzativo in team per il seguimiento della relativa clientela.

In particolare, il Progetto prevede l'implementazione sinergica della manovra commerciale e degli interventi organizzativi per contenere le ricadute sul personale e salvaguardare le professionalità interne. L'implementazione delle manovre suddette è prevista a partire dalla metà del mese di dicembre.

Quanto sopra premesso

le Parti

al termine del confronto sulle ricadute sul personale interessato

convengono quanto di seguito

- 1) Con il presente Verbale, le Parti, nel rispetto dei reciproci ruoli e in linea con le previsioni dell'accordo del 31.12.2018 in materia di Organizzazione del lavoro, confermano l'impegno a sviluppare un confronto costante nelle fasi procedurali e negli ambiti specificamente dedicati – quali ad esempio la Commissione Nuovo Modello di Banca – sugli impatti dell'evoluzione organizzativa e operativa di progettualità strategiche comportanti possibili cambiamenti sull'operatività che si riflettono in misura significativa sulla gestione delle risorse, al fine di individuare, nel rispetto dei tempi e degli obiettivi delle progettualità medesime, le migliori soluzioni volte a contenere le ricadute occupazionali e professionali.
- 2) In tal senso, il confronto sviluppatosi sul Progetto in argomento nel corso degli incontri dedicati, ha consentito alle Parti di esaminare in maniera approfondita il quadro complessivo degli impatti della manovra, sotto il profilo commerciale, gestionale ed organizzativo, al fine di poter valutare le ricadute sulle risorse.
- 3) Sotto il profilo delle risorse, il confronto tra le Parti si è svolto con l'obiettivo di contenere le ricadute sul personale, salvaguardando le professionalità interne e ha consentito di ricercare soluzioni idonee in tal senso, in particolare in termini di: salvaguardia del ruolo della Filiale con il rafforzamento delle competenze professionali, ottimizzazione dei portafogli per favorire la continuità gestionale e il seguimiento commerciale, assegnazione transitoria di clienti potenzialmente "premium" per favorirne lo sviluppo e per valorizzare le professionalità interne.

Nelle ipotesi di mobilità professionale derivanti dalla riportafogliazione verranno ricercate soluzioni volte a valorizzare le competenze possedute e il patrimonio di conoscenze acquisite.

In considerazione dei riassetti degli organici rivenienti dal Progetto per effetto della riportafogliazione, delle variazioni organizzative e della ottimizzazione dei Centri PMI, le risorse verranno riallocate in linea con gli obiettivi progettuali, così da contenere le ricadute sul personale interessato garantendo il reimpiego complessivo delle risorse e la salvaguardia delle professionalità interne.

Nelle ipotesi di mobilità territoriale, l'Azienda terrà in prioritaria considerazione le esigenze e le aspettative del personale coinvolto e valuterà le domande di trasferimento in essere al fine di pervenire alle soluzioni più idonee che contemperino i bisogni delle risorse e siano compatibili con le esigenze produttive ed organizzative.

L'implementazione del Progetto sarà supportata da un piano gestionale, volto in particolare a garantire piani formativi mirati - anche attraverso l'accesso agli interventi di finanziamento del Settore in virtù di specifico accordo - per supportare eventuali nuovi ingressi nel ruolo e a strutturare, laddove necessario in caso di cambio di mansioni, percorsi di riqualificazione specifici che tengano conto delle competenze e delle esperienze maturate.

- 4) L'implementazione del Progetto a livello locale formerà oggetto di preventiva illustrazione e specifica informativa alle RSA territorialmente competenti in ordine agli impatti sulle risorse, entro la data di avvio della implementazione indicata in premessa.
- 5) Per consentire il seguimiento congiunto dell'attuazione del Progetto a livello locale, l'analisi degli impatti sulle risorse - con particolare riferimento alla mobilità professionale e territoriale derivanti dalla revisione dei modelli di servizio (riportafogliazione) e dalle variazioni di assetto delle Filiali e dei Centri - sarà oggetto di specifico incontro, anche in momenti successivi. A tal fine, trattandosi di attività riveniente da Accordo ex art. 17 CCNL, le convocazioni a livello periferico avverranno unitariamente in linea con quelle a livello centrale.

L'andamento del progetto potrà essere inoltre oggetto di confronto, a livello centrale, a richiesta di una delle Parti.

In linea con le previsioni dell'Accordo 12.07.2019, le Parti individuano nello sviluppo delle competenze, anche attraverso la mobilità sui ruoli, lo strumento per la salvaguardia e lo sviluppo delle professionalità interne e per assicurare la migliore copertura dei ruoli; pertanto, così come previsto dal suddetto Accordo, le Parti rinnovano l'impegno a proseguire il confronto sullo sviluppo professionale ad esito delle determinazioni sulla materia nell'ambito di rinnovo del CCNL.

Con il presente Accordo si esaurisce il confronto, ai sensi dell'art. 17 del vigente CCNL di Settore.

L'Azienda

LE OO.SS.