



# Efficientamento Gestione Documentale: Campagne di Smaltimento dello Stock a Incaglio

Siena

8 Febbraio 2016



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

# Agenda



<b>Contesto e contenuti del documento</b>	<b>3</b>
<b>Situazione Attuale e Obiettivi</b>	<b>4</b>
<b>Step di Processo</b>	<b>5</b>
<b>Punti di Attenzione</b>	<b>6</b>
<b>Campagne di Smaltimento e Criteri di Prioritizzazione/Identificazione</b>	<b>7</b>

# Contesto e contenuti del documento



## Contesto

- Dal dicembre 2014, a valle dei risultati dell'Asset Quality Review condotto dalla BCE e nel perdurante difficile contesto economico, **la Banca ha avviato un programma mirato all'evoluzione dei modelli organizzativi e gestionali del credito** ordinario, anomalo e deteriorato
- Con particolare riferimento al **credito problematico**, allo scopo di migliorare la tempestiva classificazione delle posizioni e l'efficacia della gestione:
  - si è optato per **una gestione specialistica delle pratiche ad incaglio**
  - si è favorito un **maggior coordinamento gestionale tra le strutture "di incaglio"** e quelle dedicate al recupero dei crediti volturati a sofferenza (Settori Dipartimentali Recupero Crediti)
  - i **Settori Rischio Anomalo dell'Ufficio Crediti** e Legale delle Aree Territoriali sono quindi stati **trasformati in Settori Dipartimentali Rischio Anomalo**
- In prima battuta, la messa a terra del progetto **Gemini Evolution** ha garantito **un presidio diretto della Vice Direzione Generale Crediti sulla della clientela** classificata a Rischio Anomalo

## Il Progetto attuale e il Modulo Documentale

### Processi / Ambiti di intervento verticale

Gestione  
Morosità  
Massiva

Rischio  
Anomalo

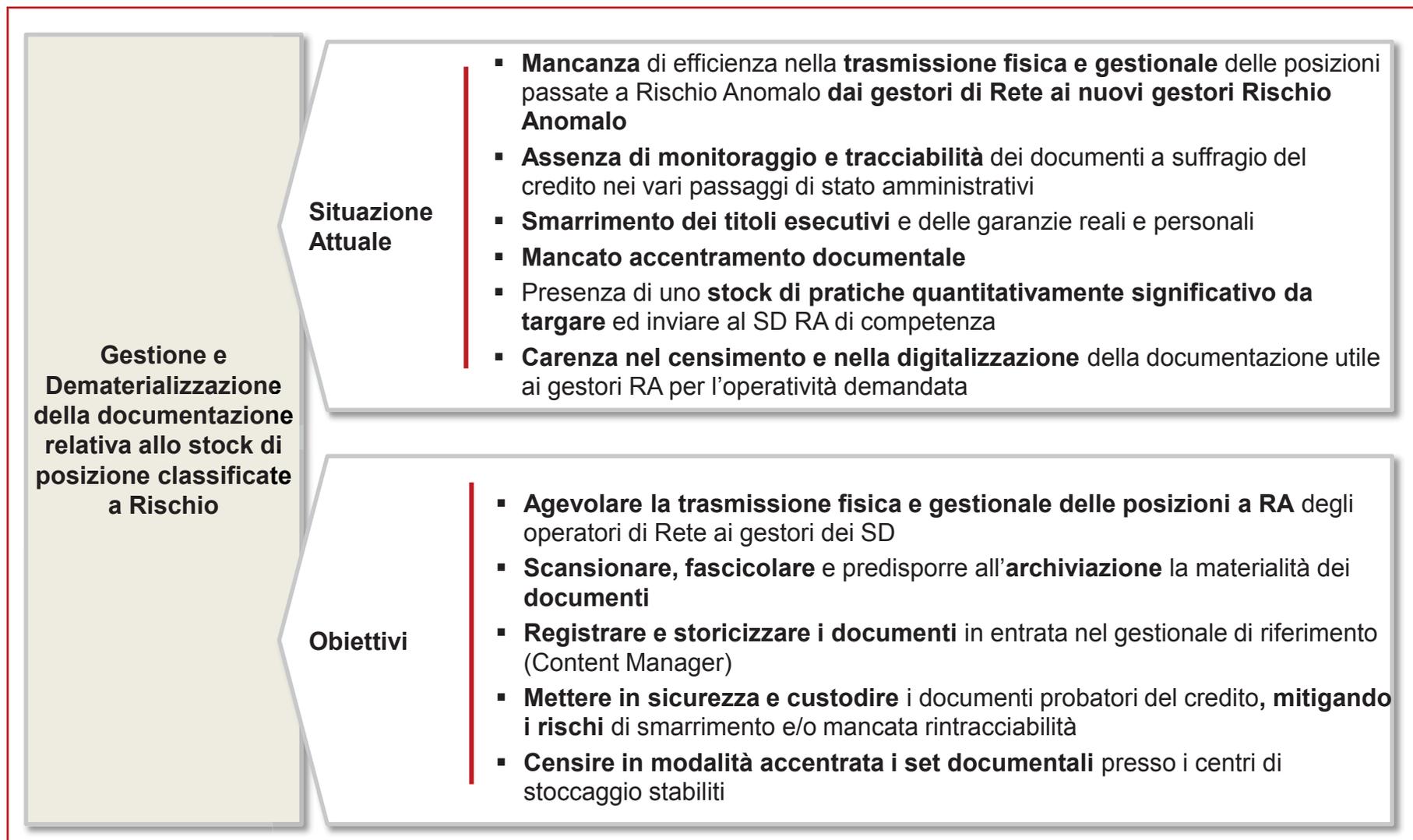
Consorzi Fidi  
(E2E)

Efficientamento Gestione documentale

Reporting: monitoraggio sviluppi / roll out e fine tuning

Change management

- **Il Progetto NPL 2015 - 2016** ha l'obiettivo proseguire nella messa a terra del nuovo modello operativo nella gestione del credito problematico
- In particolare, un **Modulo progettuale** è dedicato alla Gestione Documentale ed ha l'obiettivo di velocizzare ed efficientare la trasmissione fisica e gestionale delle posizioni a RA
- Nello specifico, **sono state organizzate quattro campagne** che prevedono la **migrazione cartacea** e la contestuale **dematerializzazione dello stock dei documenti relativi alle posizioni a Rischio Anomalo**
- Nelle slide successive vengono **descritti gli step operativi in cui si articoleranno le campagne: trasferimento, scansione, digitalizzazione ed archiviazione delle pratiche**



# Efficientamento Gestione Documentale – Step di Processo



Step / Macrofasi	Owner	Descrizione
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Raccolta Documentale</i></li> <li>● <i>Invio ad Outsourcer</i></li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Direzione Retai e Rete</b> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Ricerca e raccolta</b> delle pratiche e garanzie personali delle <b>posizioni a RA</b></li> <li>▪ <b>Verifica dei documenti essenziali da allegare</b> e compilazione di una checklist ad hoc</li> <li>▪ <b>Invio ad Outsourcer tramite lettera di vettura</b> e Pardo con checklist allegata</li> <li>▪ <b>Supporto task force interna</b> su situazioni critiche</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Scansione, fascicolazione e predisposizione all'archiviazione</i></li> <li>● <i>Accentramento pratiche e messa in sicurezza</i></li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Service (outsourcer)</b> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le attività di ricerca e raccolta delle pratiche, verifica dei documenti da allegare e l'invio al service saranno effettuate durante il primo mese di campagne</li> <li>▪ Il supporto alla task force interna sarà fornito già dal primo mese per particolari criticità</li> <li>▪ <b>Ricezione</b> della documentazione e controllo in base alla checklist allegata</li> <li>▪ Primo controllo di <b>conformità</b></li> <li>▪ <b>Fascicolazione e digitalizzazione</b></li> <li>▪ <b>Accentramento e messa in sicurezza</b> della documentazione tramite archiviazione</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Presenza in carico delle pratiche digitalizzate</i></li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Settori Dipartimentali RA</b> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Presenza in carico delle pratiche</b> digitalizzate dai settori di competenza</li> <li>▪ Effettiva richiesta dell'originale solo in caso di comprovate necessità (procedimenti giudiziari)</li> </ul>

Sono previste 4 campagne massive bimestrali di trasferimento (Marzo - Aprile – Maggio- Giugno)



## Punti di attenzione



- **Il Gestore riceverà la calendarizzazione di raccolta documentale**, il compendio e la checklist da utilizzare, oltre alla lista delle posizioni
- Nei casi di oggettiva difficoltà nel reperimento della documentazione (numerosità delle pratiche, precedenti spin off), **sarà possibile fornire ai Gestori di Rete il supporto di una Task Force Interna**, sulla base della modalità sperimentata nel pilota della DTM di Pisa
- Per le pratiche smarrite e/o non recuperabili, **il Gestore segnalerà l'assenza della pratica cartacea**

- **Le pratiche oggetto di campagna saranno definite centralmente dalla Funzione Crediti** e condivise preventivamente con le Funzioni Commerciali
- Lo svolgimento della prima campagna avrà anche lo **scopo di testare il processo e la macchina organizzativa** e di mettere a terra eventuali interventi migliorativi
- **L'andamento delle campagne sarà monitorato e verificato periodicamente**, con attività di reporting e monitoraggio puntualmente restituiti ai Responsabili delle Aree Territoriali

- **Coordinamento effettuato dai DOR di Area Territoriale**
- **8/10 Risorse** messe a disposizione dalle Funzioni Commerciali e del Credito
- **Utilizzo dei canali di comunicazione** (help desk telefonico, email...)

# Efficientamento Gestione Documentale – Campagne di Smaltimento e Criteri di Prioritizzazione/Identificazione

