

Siena, 9 Febbraio 2024

Spett.li
ORGANI DI COORDINAMENTO
- FABI
- FIRST-CISL
- FISAC-CGIL
- UILCA
- UNISIN
di Banca MPS S.p.A.
Loro Sedi

Oggetto: Evoluzione dei modelli di servizio Small Business e Valore e interventi di valorizzazione del comparto wealth management.

Procedura sindacale ai sensi dell'art. 19 CCNL vigente

Con la presente si intende fornire a codeste spettabili OO.SS. informativa ai sensi delle disposizioni di contratto (art. 19 CCNL vigente), sull'evoluzione dei modelli di servizio Small Business e Valore nonché sugli interventi di valorizzazione del comparto wealth management nell'ambito delle Direzioni Commerciali (CCO Retail, Imprese e Private, Large Corporate & Investment Banking).

Gli interventi in oggetto sono funzionali all'implementazione delle linee guida del Piano Industriale 2022-2026 in continuità con le manovre già realizzate, per il potenziamento della complessiva efficacia dell'azione commerciale in linea con le dinamiche di sviluppo dei mercati.

In particolare:

1) Evoluzione dei Modelli di Servizio Small Business e Valore

Le dinamiche del contesto economico generale e le modificate esigenze finanziarie delle imprese richiedono un'evoluzione nel seguimiento dell'attuale clientela Small Business attraverso una differenziazione dei processi di interazione.

Il Modello di Servizio Small Business attualmente si contraddistingue per l'eterogeneità dei clienti di riferimento (Società, Imprese Produttive, Famiglie Produttrici, Ditte Individuali, singole persone fisiche e alcune tipologie di Enti), con esigenze diversificate a cui far corrispondere soluzioni adeguate.

Da un punto di vista organizzativo, l'attuale modello Small Business prevede il seguimiento della clientela da parte dei gestori in Filiale, gerarchicamente a riporto della filiera Retail e funzionalmente alla filiera Imprese attraverso il ruolo del Coordinatore Small Business. Il Coordinatore Small Business opera all'interno del Centro Imprese e condivide la responsabilità degli obiettivi con i Titolari di Filiale del proprio cono, con un allineamento costante con il Responsabile del Distretto Retail sulle strategie commerciali.

La filiera deliberativa creditizia per le aziende Small Business è attualmente quella Retail Lending.



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

Il progetto prevede dunque una serie di azioni commerciali, creditizie e organizzative che migliorino l'organizzazione del lavoro e l'efficacia commerciale, con l'obiettivo di valorizzare la vicinanza della Banca ai territori e consolidare il proprio ruolo di riferimento per i diversi settori economici (Agroalimentare, Turismo e Artigianato).

In particolare, è previsto l'affinamento dei criteri di segmentazione per consentire l'individuazione della clientela propriamente Small Business, in coerenza con il potenziale del comparto, per un supporto commerciale dedicato, con un modello di business appropriato alle esigenze del segmento e un approccio commerciale intensificato.

Il nuovo **Modello di Servizio Small Business** comprenderà infatti le aziende con maggiori dimensioni e complessità che presentano almeno uno dei seguenti requisiti:

- fatturato almeno pari a 2 mln €;
- volumi di affidamenti di importo almeno pari a 75.000 €;
- appartenenza al settore strategico dell'Agrifood o presenza di esigenze più complesse legate a servizi specialistici come l'Estero o alcune tipologie di Enti.

Inoltre, per garantire il presidio della clientela sul nuovo comparto Small Business, è prevista la costituzione di n. 132 Centri Specialistici denominati "Distretti Small Business" (con un perimetro geografico speculare ai Distretti Retail), a diretto riporto delle Direzioni Territoriali Imprese e Private.

I Distretti Small Business saranno composti dai seguenti ruoli:

- Responsabile del Distretto Small Business (District Manager Small Business), con un portafoglio ridotto (circa 10 relazioni) riferito ai principali clienti del Distretto e dotato di autonomie creditizie e commerciali;
- Gestore Small Business, rimane allocato presso la Filiale a presidio della relazione e della gestione dei clienti in portafoglio, che possono essere allocati su un'unica Filiale (portafoglio medio di 140 clienti) o su più Filiali (in questo caso il portafoglio medio è di 130 clienti). Tra i Gestori Small Business sarà nominato un Deputy del Distretto Small Business, dotato delle autonomie necessarie a garantire la continuità operativa del business nei casi di assenza del Responsabile del Distretto;
- Addetto Small Business, a supporto del Responsabile del Distretto e dei Gestori per le attività di istruttoria e gestione operativa. Il ruolo di Addetto Small Business è previsto in relazione alla numerosità dei clienti gestiti dal Distretto (almeno n. 390 clienti).

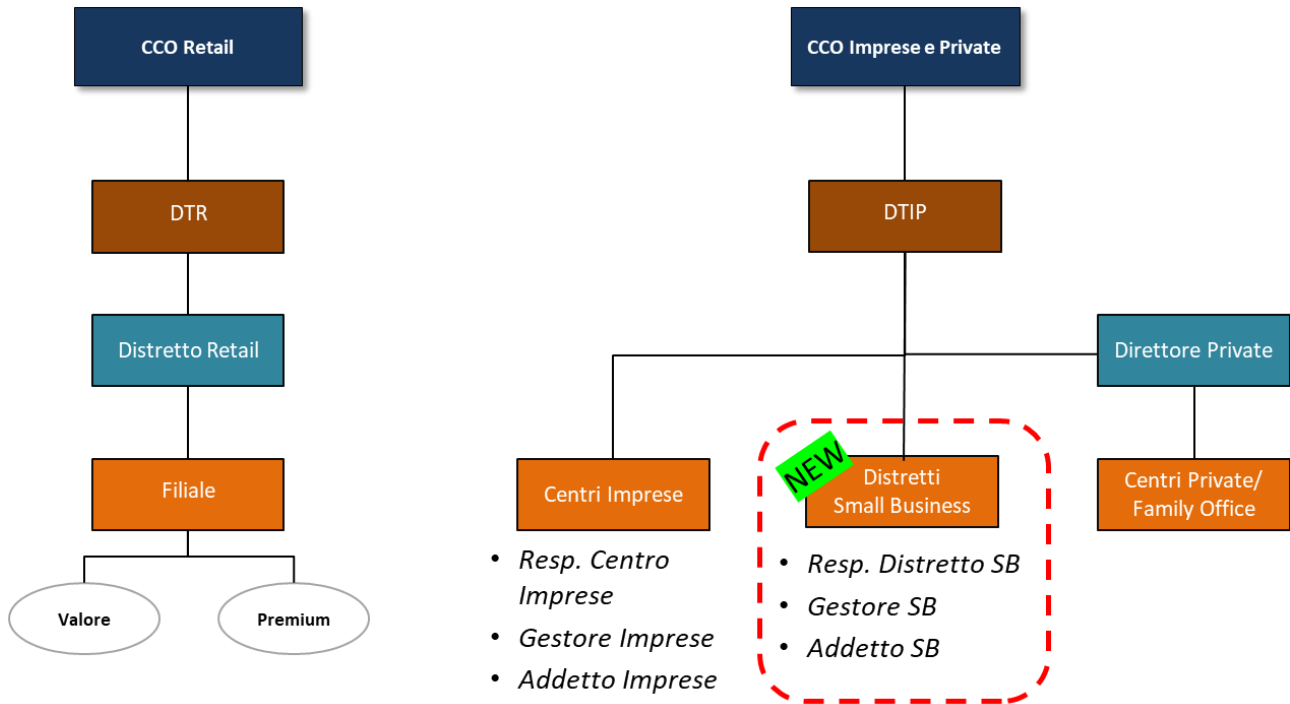
In coerenza con la manovra, la filiera deliberativa creditizia per le aziende Small Business sarà ricondotta all'interno della filiera Corporate Lending.

Conseguentemente agli interventi sul Modello di Servizio Small Business, evolve anche il **Modello di Servizio Valore**. In particolare, la clientela "Piccoli Operatori Economici" (cd. "P.O.E.") ex Small Business viene ricondotta all'interno del Modello di Servizio Valore per una più efficiente azione commerciale.

In linea con gli obiettivi di Piano Industriale, per consentire una gestione commerciale focalizzata sugli specifici bisogni del cliente, la clientela Valore viene suddivisa nei cluster "P.O.E.", "Mutuatari", "Possessori di Prestiti Personali" e "Valore Base", e vengono rafforzate

le specializzazioni P.O.E., Mutui e Prestiti Personali con l’assegnazione univoca di clienti agli Specialisti Valore per garantire un approccio commerciale dedicato.

Di seguito la rappresentazione degli interventi illustrati:



Per effetto di detti interventi, le Filiali assumeranno una connotazione esclusivamente “Retail” e focalizzeranno il presidio sulla clientela Privati (con i modelli di servizio Premium e Valore) e sui P.O.E. (con il modello di servizio Valore).

In tale ottica, per consentire un migliore coordinamento e presidio delle attività in Filiale, la soglia dimensionale prevista per l’adozione del modello Paschi Valore viene ridotta a n. 9 risorse in organico, in modo da consentirne l’articolazione interna per Linee.

Per effetto dell’evoluzione dei Modelli di Servizio Small Business e Valore e della modifica alla soglia Paschi Valore, il modello organizzativo della Filiale evolve secondo lo schema in tabella:

Modello organizzativo filiali	AS IS	TO BE
Modulo Commerciale	935	982
PaschiValore	329	282
Sportello avanzato	37	37
	1.301	1.301

In allegato l’elenco delle filiali che variano il modello organizzativo (allegato n. 1).

Ricadute sul personale

L'evoluzione dei Modelli di Servizio, caratterizzati da specializzazione professionale e da un modello di relazione commerciale focalizzato sulle esigenze del cliente, consentirà lo sviluppo delle competenze anche relazionali e manageriali sia in ambito Small Business che Valore, oltre a opportunità di crescita professionale per la copertura dei nuovi ruoli.

Sotto il profilo degli organici, l'attuale Modello di Servizio Small Business impiega (dati al 15.1.2024) n. 72 Coordinatori e n. 1.762 Gestori (oltre a n. 236 Titolari per la parte di clientela SB in portafoglio).

La manovra prevede per il nuovo modello di servizio Small Business l'impiego di n. 132 Responsabili di Distretto, n. 600 Gestori e n. 132 Addetti e il contestuale rafforzamento del modello di servizio Valore con l'assegnazione di ca. n. 570 risorse per il presidio della relazione con i clienti P.O.E.

Pertanto, dalla realizzazione della manovra è stimata una efficienza complessiva di circa n. 400 risorse (oltre alla liberazione di tempo commerciale per i Titolari attualmente portafogliati SB), che saranno efficacemente reimpiegate per il potenziamento dell'attività commerciale, ricercando soluzioni che valorizzino le competenze maturate e la contiguità territoriale.

L'intera manovra sarà infatti accompagnata da un piano gestionale per la piena valorizzazione delle professionalità interne, con programmi formativi mirati per adeguare le competenze ai nuovi profili e per supportare l'ingresso nei nuovi ruoli, anche attraverso percorsi di riqualificazione in caso di cambi di ruolo.

2) Valorizzazione del comparto wealth management nelle Direzioni CCO Retail, Imprese e Private, Large Corporate & Investment Banking

L'evoluzione e le dinamiche dei mercati finanziari e delle esigenze della clientela richiedono lo sviluppo di interventi di affinamento atti a migliorare l'efficacia commerciale sul comparto wealth management, valorizzando le potenzialità e le sinergie che derivano da un maggiore coordinamento delle relative attività per i diversi mercati (Private, Retail e Imprese).

In particolare:

- a) viene costituita la struttura di Advisory e Wealth Management Center di livello 1 nella **Direzione CCO Imprese e Private**, per un presidio organico del comparto di investment management in termini di supporto specialistico e consulenziale per la clientela Private e Corporate e per i Centri.

Nella struttura di nuova costituzione confluiscono le attività di advisory e gestione portafogli attualmente allocate presso la struttura Investment Center della Direzione CCO Retail e le attività di Market Strategy oggi svolte nell'ambito della Direzione CCO Large Corporate & Investment Banking.

La nuova struttura sarà sub articolata in 3 strutture (Market Strategy; Advisory e Portafogli personalizzati; Gestione portafogli in delega).



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

Nella **Direzione CCO Retail** viene rafforzato il comparto risparmio in ottica di “Retail wealth management center”, ampliando la mission della struttura “Mercato Premium e deroghe di pricing” a tutta la clientela Retail (sia Premium che Valore) e rafforzando la consulenza specialistica con la creazione di una struttura di livello 2 “Specialisti consulenza risparmio” per tutta la clientela Retail.

Nella **Direzione CCO LC&IB** viene accentrata tutta l’attività di market execution, compresa quella sulle Gestioni Patrimoniali attualmente allocata nella struttura Investment Center della Direzione CCO Retail.

La revisione dei perimetri di attività tra le Direzioni COO e le relative ridenomiazioni delle strutture sono illustrate in allegato 2. Gli interventi non comportano ricadute in termini di mobilità professionale e/o territoriale per le risorse coinvolte che continueranno a svolgere le stesse attività nelle strutture di nuova assegnazione.

- b) nella Direzione CCO Imprese e Private vengono accentrati i ruoli di supporto specialistico alla clientela e ai Centri, attualmente presso il Team Specialisti Imprese e Wealth Management delle DTIP che viene conseguentemente eliminato.

In particolare:

- gli Specialisti Agroalimentare, Organismi di Garanzia e Finanza Agevolata verranno ricondotti presso la struttura Prodotti Imprese, Finanza Agevolata e OdG;
- gli Specialisti Fiduciaria e gli Specialisti Wealth Management verranno ricondotti presso la struttura Private, che sarà sub-articolata nelle due nuove strutture “Mercato Private” e “Sviluppo e Consulenza Specialistica WM”.

Gli Specialisti Factoring proseguiranno la propria attività nel Team Pianificazione e Supporto, al cui Preposto sarà attribuito l’incarico di Deputy della DTIP.

In allegato n. 2 gli organigrammi con i dettagli degli interventi.

L’intervento è volto a potenziare lo standard del servizio di consulenza alla Rete favorendo univocità di indirizzo, il conseguimento di sinergie e una migliore gestione operativa.

Sotto il profilo degli organici, le risorse interessate dalla manovra continueranno prevalentemente a svolgere le medesime attività con il nuovo riporto gerarchico. L’applicazione del nuovo assetto comporterà una efficienza stimata in circa 10 risorse che saranno reimpiegate per il rafforzamento della Rete commerciale, valorizzando le competenze maturate e con il supporto di percorsi formativi mirati.

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 per i giorni **13/02/2024** p.v. alle ore **15.00** e **14/02/2024** alle ore **10.00** in Siena, Piazza Salimbeni, Sala San Donato.

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