



Banca Monte dei Paschi di Siena

Una storia italiana dal 1472

Progetto di riorganizzazione della Rete distributiva

DTM Roma Nord e Viterbo

Roma, 24 giugno 2015



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



Manovra Organizzativa

Si completa la revisione dei modelli commerciali e si lancia il nuovo modello distributivo



BANCA 2020 - ATTIVITA' REALIZZATE

REVISIONE MDS PRIVATI

PREMIUM - VALORE

- Modifica soglie portafogliazione e regole segmentazione clientela
- In corso fine-tuning e verifiche sul campo
- Saturazione portafogli private

TOLOMEI 2.0

- Apertura della filiale Tolomei 2.0: laboratorio per sperimentare una nuova esperienza del cliente in filiale, con nuove soluzioni per il layout immobiliare e gli strumenti self service

ANTICIPAZIONE CHIUSURE

- Chiusura di 150 Filiali a Novembre 2014

BANCA 2020 - ATTIVITA' IN CORSO

RIORGANIZZAZIONE MDS AZIENDE

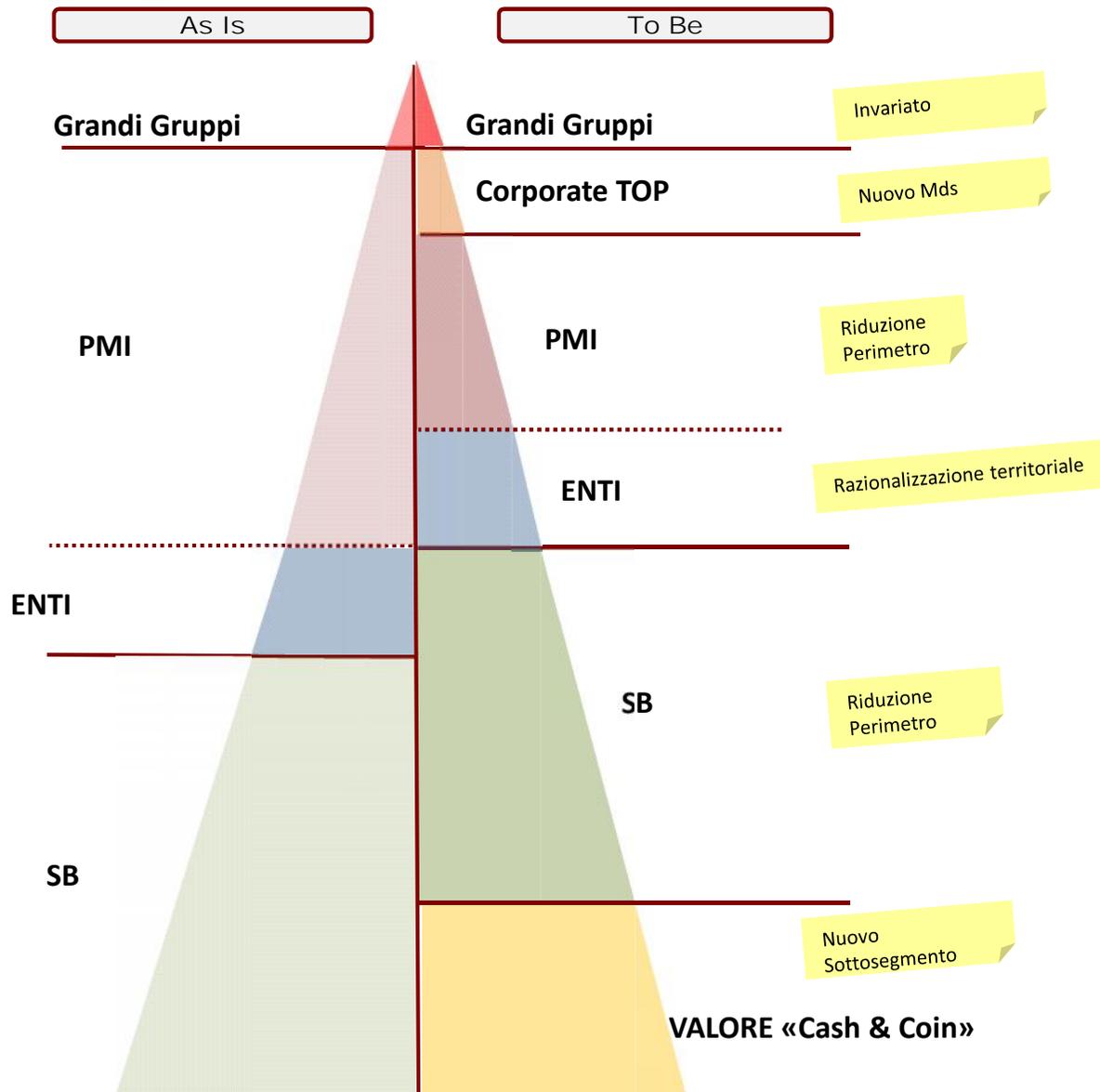
(post implementazione Corporate TOP)

- PMI e Enti
- SB
 - Perimetro clienti
 - Seguimento
 - Regole portafogliazione

NUOVO MODELLO DISTRIBUTIVO

- Gestore multifiliale SB
- Hub and Spoke
- Footprint
- Formati di filiale

Riassetto dei segmenti esistenti





Gli interventi proposti

1

Segmentazione

- Elevazione della soglia di fatturato a 7M;
- Sono PMI anche le aziende:
 - collegate di rischio con PMI;
 - con fatturato 5-7M, sono attive con l'estero¹

2

Coverage clienti e portafogli

- Portafogli costituiti da ca 80 posizioni rispetto alle attuali ca 110 posizioni
- Portafogli specializzati per settore di attività economica

3

Struttura Rete e specialisti

- Concentrazione Centri per abilitare la specializzazione dei portafogli
- Attivazione progressiva dell'approccio settoriale

4

Modello operativo

- Inserimento di un Sostituto del Responsabile con autonomie deliberative e ruolo di coordinamento assistenti
- Pool di assistenti in un'ottica di massima operatività in autonomia dei Centri
- Costituzione di distaccamenti a presidio del territorio

5

ENTI

- Ottimizzazione della distribuzione dei Centri Enti sul territorio e riduzione a 7 presidi rilevanti
- Trasferimento dei portafogli e dei Gestori Enti all'interno dei Centri Corporate

1. Attivo estero: cliente che negli ultimi 12 mesi ha prodotto un flusso estero di almeno € 100 o un MAGFA estero di almeno €1.000;

Mercato Small Business: le caratteristiche della clientela esistente guidano l'evoluzione del mds...



Elementi di criticità attuale MdS

- **Attuali criteri di definizione del perimetro clienti «Small Business» parzialmente obsoleti** e con limitati livelli di adozione nell'effettiva segmentazione .
- Presenza all'interno dell'attuale perimetro SB di **sotto-segmenti molto eterogenei per livelli di complessità e redditività della relazione.**
- Identificazione, anche sul sotto-segmento dei clienti «Cash&Coin», di **aree di esigenze che necessitano di un adeguato livello di specializzazione**

Intervento

Revisione degli attuali criteri di definizione del perimetro clienti Small Business, con migrazione del sotto-segmento «Cash&Coin» verso il MdS Valore e concentrazione della filiera SB sui soli clienti ad elevata intensità relazionale

Introduzione all'interno del MdS Valore di risorse con competenze specializzate sugli ambiti «protezione» e «servizi di pagamento» (sia con riferimento a clienti Privati che Aziende) in aggiunta alle risorse con competenze sugli «investimenti» già introdotte con la manovra di dic. 14 sulla clientela Privata



Descrizione	Modalità di servizio target del cliente
<p>Clienti ad “Alta intensità relazionale”</p>	<ul style="list-style-type: none">• Gestore dedicato con forti competenze tecniche (su gamma offerta SB e credito) e relazionali.• Incontri periodici con il cliente (5/anno proattivi + 2/anno reattivi)• Almeno 2 visite/ anno presso il cliente
<p>Clienti “Cash&Coin”</p>	<ul style="list-style-type: none">• Progressivo incremento ricorso a processi e canali remoti o automatici (ATM cash in, ...)• Nessuna esigenza di disporre di un referente dedicato da parte della Banca ... ma per contro necessità di garantire risorse con forti competenze specialistiche su gamma d’offerta SB (POS, pagamenti, PaschiinAzienda, protezione SB, ...), per servire al meglio la clientela e massimizzare la produttività commerciale



Nuovo Small Business

(clienti ad alta intensità relazionale)

Modello **specializzato e relazionale**
(portafogliazione nominativa su singoli gestori)

Sono **Small Business** i clienti che soddisfano i seguenti criteri (almeno 1):

- Fatturato superiore ai 2 mln euro;
- Operatività estero che soddisfi almeno uno dei seguenti parametri:
 - un flusso Estero minimo di €. 100,000 negli ultimi 12 mesi.
 - un MGFA Estero (dati di Conto economico) di minimo €. 1.000 negli ultimi 12 mesi
- Scoperto di conto superiore ai 25.000 euro;
- Possesso di fidi Autoliquidanti e/o 'A Revoca';
- Accordato sistema in Centrale rischi (valutazione non effettuata per le SPF)
- RGF degli ultimi 12 mesi superiore a 1.600 euro(*)

Valore

(clienti Cash&Coin)

Modello **specializzato ma non relazionale**
(no portafogliazione nominativa su singoli gestori – gestione in team)

Si prevede di migrare a gestione 'Valore' tutti i clienti che non soddisfano alcun criterio previsto per il Nuovo Small Business

(*) fanno eccezione i clienti che soddisfano solo questo criterio e che hanno giacenze da Private/Premium, recuperabili sui segmenti citati.



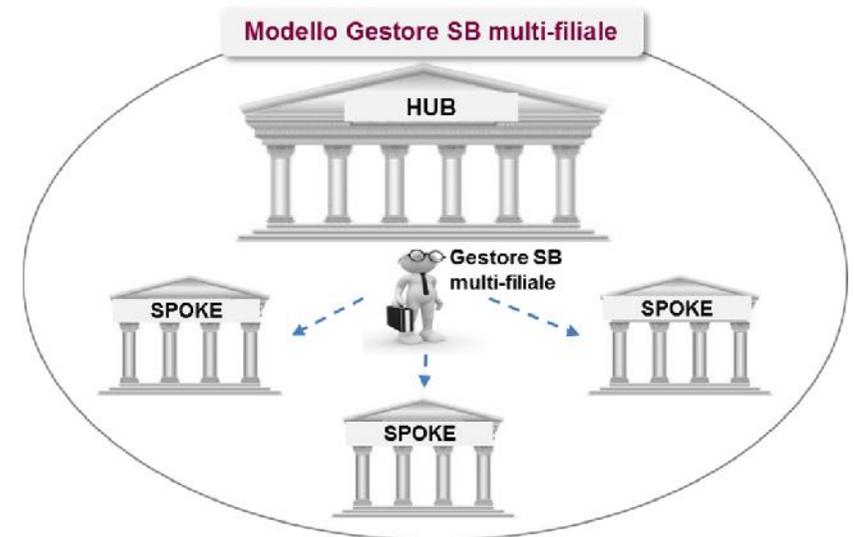
Oggi il 75% dei portafogli nelle filiali Modulo Commerciale sono insaturi

Nelle filiali PV il seguimiento personalizzato rende le relazioni più redditizie (MGF +21%)

- Per cogliere il valore aggiunto del seguimiento dedicato di specifici clienti con bisogni evoluti, è necessario superare il vincolo dell'appartenenza ad una sola filiale e mettere in relazione portafogli di più dipendenze con l'introduzione del **Gestore Multifiliale**

Obiettivi

- Aumento efficienza distributiva
 - **Miglioramento della saturazione dei portafogli dei Gestori** (concentrazione dei clienti SB su gestori con portafogli SB insaturi)
 - Razionalizzazione del numero delle risorse dedicate al seguimiento della clientela SB senza incidere sui livelli di efficacia commerciale
- **Maggiore proattività e «prossimità al cliente»** nell'interpretazione del ruolo e migliore seguimiento con visite presso i clienti
- Migliori livelli qualitativi sul **seguimento delle tematiche creditizie** concentrate solo su Filiali Paschi Valore



La scelta distributiva MPS individua tre tipologie di filiali (denominazioni provvisorie)



Filiali HUB

Rappresentano le Filiali «pilastro» della Banca sia per motivi dimensionali sia di presidio territoriale

- Filiali ex PV
- Filiali selezionate per **motivazioni territoriali e dimensionali**
- **Hanno gestori che si occupano sia della clientela Premium che di quella SB**



Filiali Indipendenti

Sono filiali grandi principalmente nelle città «vicine» ad altre filiali «hub»

- Filiali ex PV
- **Filiali grandi con almeno un gestore per linea senza filiali associate in quanto**
 - non presenza di filiali modulo commerciale nel bacino di riferimento
 - forte sovrapposizione con altra filiali PV di maggiori dimensioni



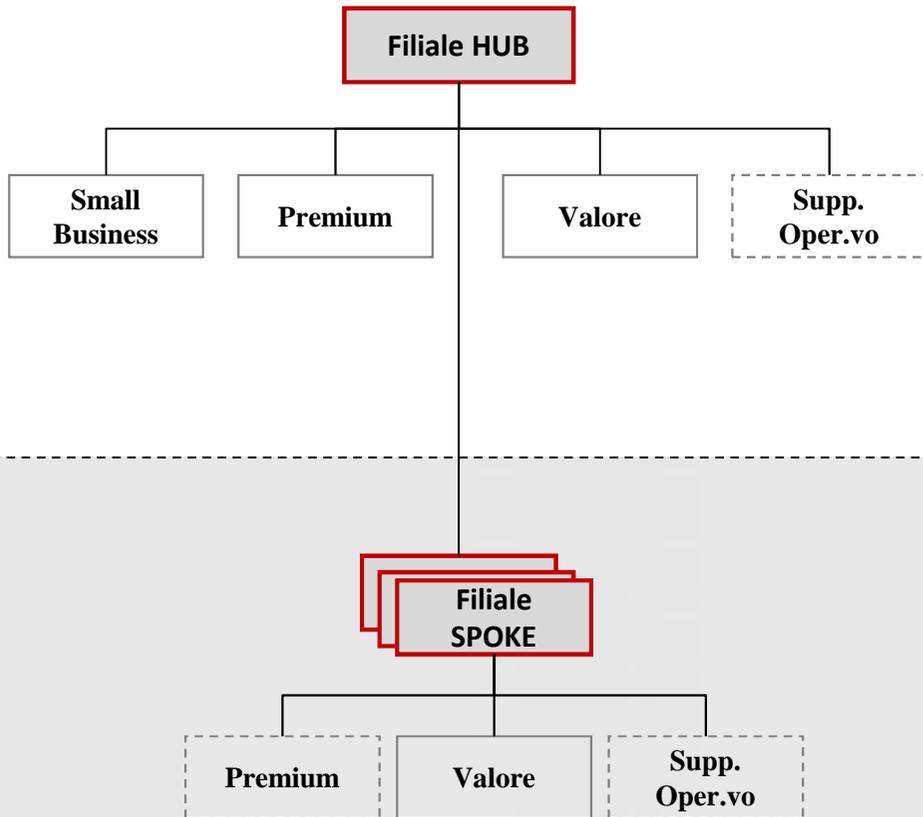
Filiali SPOKE

- Filiali ex MC (oltre alle filiali ex PV più piccole)
- Filiali nelle quali la gestione commerciale dei clienti SB viene migrata alla filiale Hub
- Possono avere un gestore Premium o un Titolare/preposto portafogliato Premium
- Il collegamento con la filiale Hub viene realizzato nel rispetto dell'omogeneità territoriale e dell'assetto Rete MPS
- **L'associazione è guidata dalla proximity (distanza/ tempo percorrenza) poi perfezionata sulla base degli indici di saturazione dei «portafogli somma»**

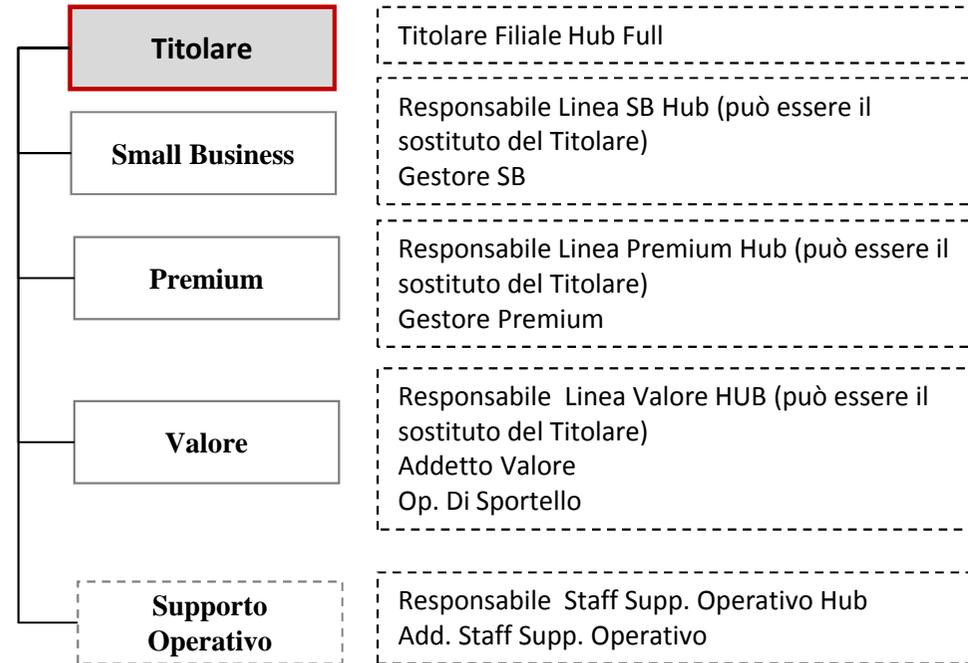
Modello organizzativo « FULL » Filiali HUB & SPOKE e Ruoli



Il MODELLO «FULL» verrà applicato alle Filiali Hub con maggiore complessità gestionale (dimensionamento Target maggiore o uguale a 20 risorse)



Ruoli Filiale HUB



Ruoli Filiale SPOKE (*)

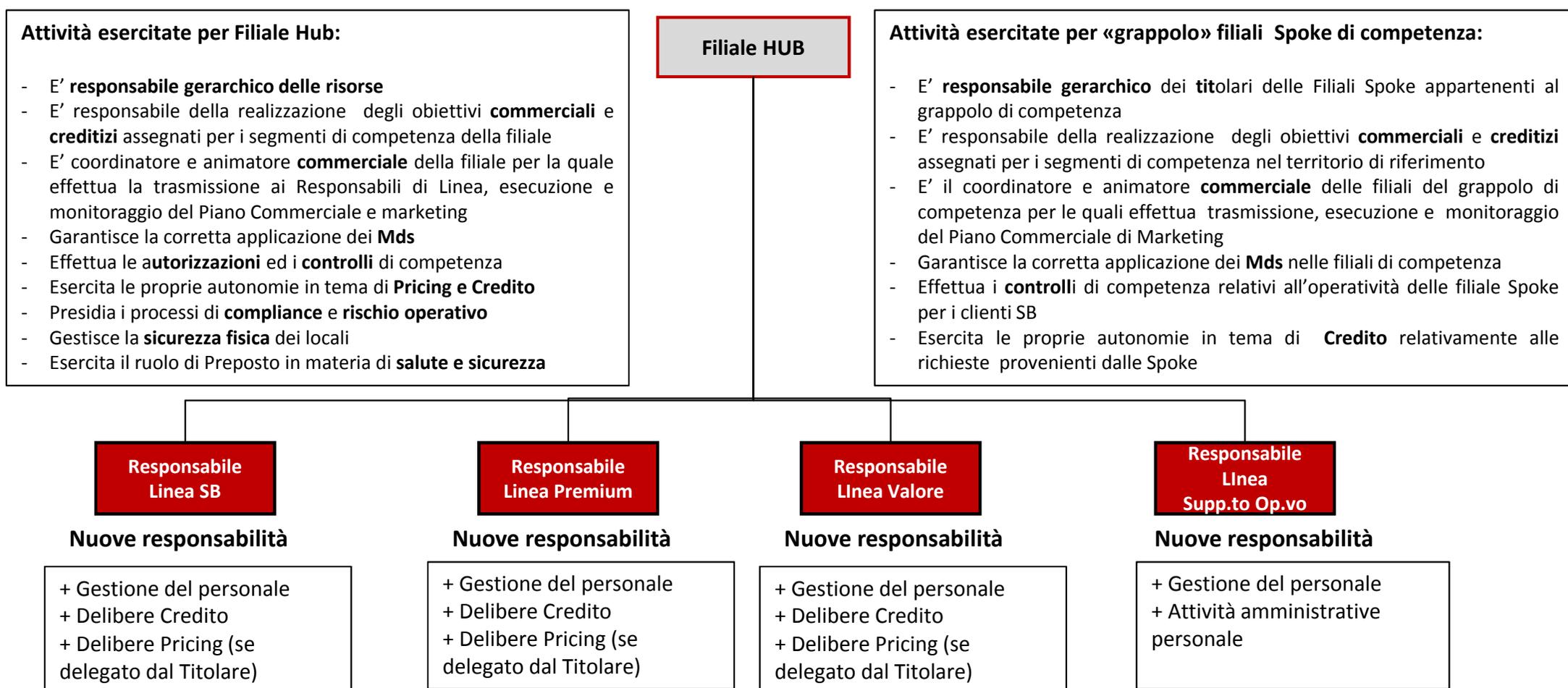


(*) Il disegno rappresenta la massima estensione delle filiale Hub e Spoke. Le Linee rappresentate con il tratteggio non saranno presenti in caso di assorbimenti non significativi



Il **MODELLO «FULL»** prevede la focalizzazione del **Titolare della Filiale HUB** sugli obiettivi commerciali del territorio di competenza e l'evoluzione dei ruoli di Preposti di Linea in **Responsabile di Linea** con le seguenti nuove responsabilità:

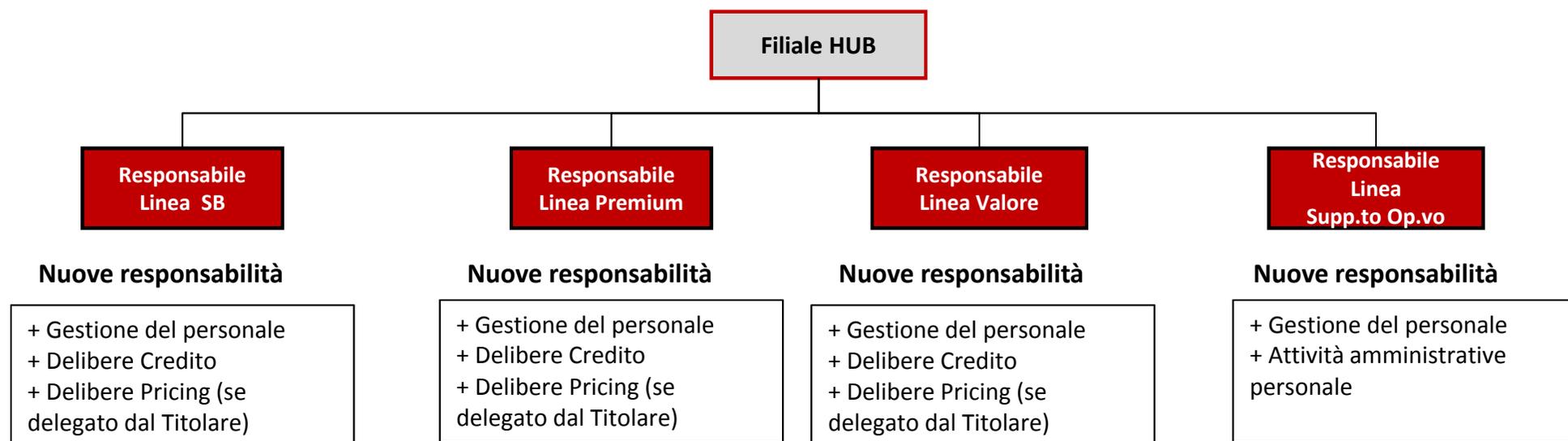
- Gestione del personale appartenente alla Linea di riferimento (per tutte le Linee)
- Delibere Credito (solo Responsabile SB, Premium e Valore)
- Delibere Pricing (solo Responsabile SB, Premium e Valore se delegato dal Titolare)



Modello organizzativo « FULL » - responsabilità dei Responsabili di Linea



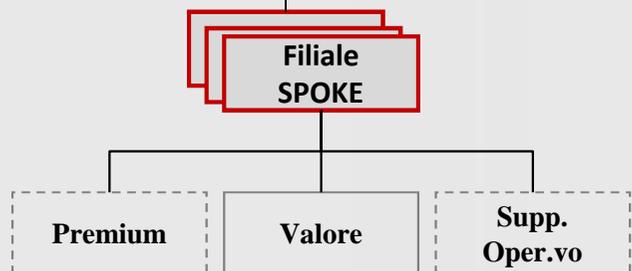
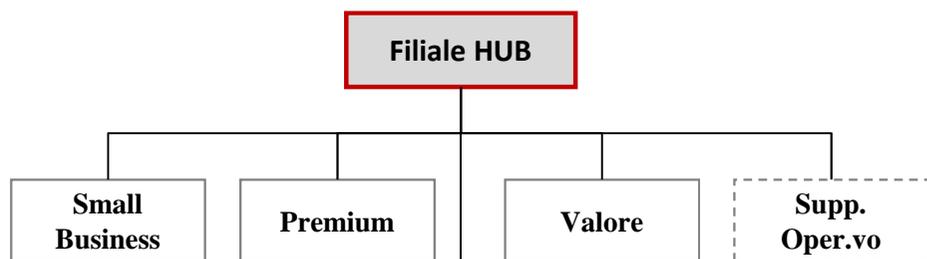
- Presidia il valore del portafoglio della Linea e sviluppa il potenziale del portafoglio, nell'ambito degli indirizzi e delle politiche commerciali definite dalla Banca e in coerenza con il profilo della propria clientela, disponendo a tale scopo anche di adeguati livelli di autonomia, con particolare focus sullo sviluppo delle relazioni finalizzato a:
 - incremento delle masse (raccolta e impieghi)
 - Generazione di commissioni da servizi
 - Miglioramento della qualità dal punto di vista creditizio.
- È responsabile della trasmissione e del monitoraggio del piano commerciale relativo al segmento di competenza (SB, Premium, Valore)
- Limitatamente al Responsabile di Linea SB, in caso di necessità deve sostituire i gestori Small Business e rappresentare il punto di riferimento del portafoglio di clienti ad essi assegnati
- È responsabile del portafoglio Clienti assegnato
- È responsabile del raggiungimento degli obiettivi e del segmento di competenza della Filiale di appartenenza
- È responsabile gerarchico delle risorse della Linea di competenza (SB, Premium, Valore e Supporto Operativo)
- Cura la crescita e lo sviluppo professionale delle risorse assegnate
- Esercita le proprie autonomie in ambito Credito relativamente al segmento di competenza
- Esercita le autonomie in ambito Pricing relativamente al proprio segmento di competenza se delegato dal Titolare della Filiale Hub
- Limitatamente al Responsabile di Linea Supporto Operativo, esegue le attività amministrative (ad es. Controllo notule, inserimento assenze e presenze, maggiori prestazioni relativamente al personale della Filiale Hub ed ai soli Titolari delle Filiali Spoke)



Modello organizzativo «LIGHT» Filiali HUB & SPOKE e Ruoli



Il MODELLO «LIGHT» verrà applicato alle Filiali Hub con complessità gestionale medio-bassa (dimensionamento Target inferiore a 20 risorse)



Ruoli Filiale HUB



Ruoli Filiale SPOKE



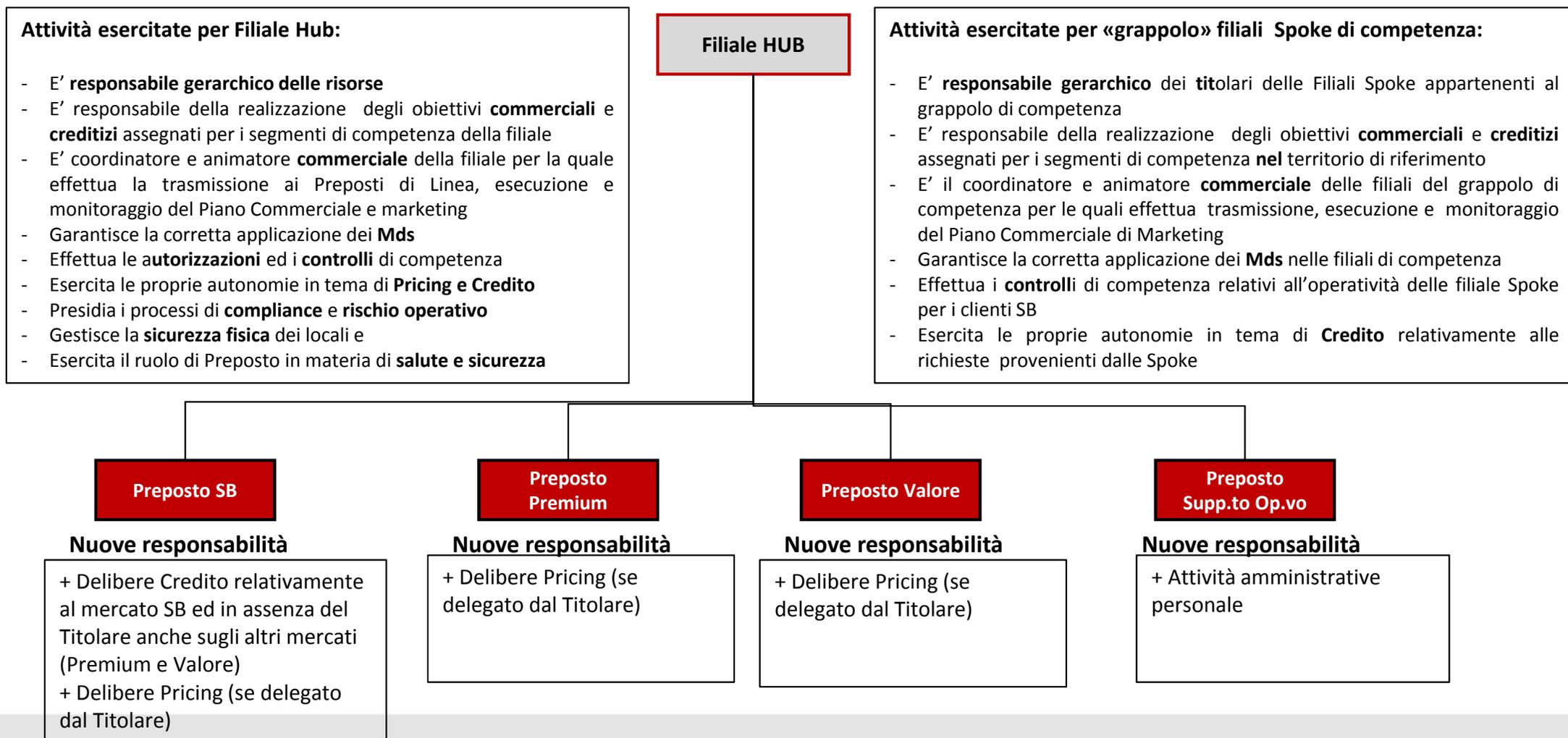
(*) Il disegno rappresenta la massima estensione delle filiale Hub e Spoke. Le Linee rappresentate con il tratteggio non saranno presenti in caso di assorbimenti non significativi

Modello organizzativo «LIGHT» Filiali HUB & SPOKE



Il **MODELLO «LIGHT»** prevede la focalizzazione del **Titolare della Filiale HUB** sugli obiettivi commerciali del territorio di competenza e di attribuire ai **Preposti di Linea SMALL BUSINESS** le seguenti nuove responsabilità:

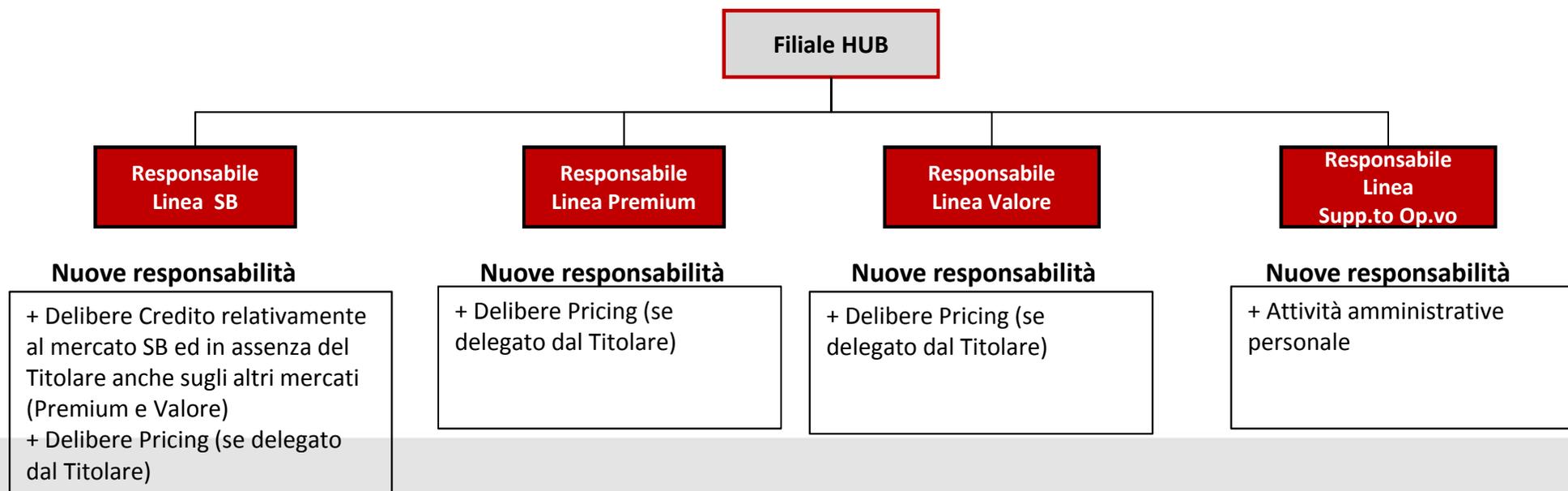
- Incarico di Sostituto del Titolare
- Delibere Credito relativamente al mercato SB ed in assenza del Titolare anche sugli altri mercati (Premium e Valore)
- Delibere Pricing (se delegato dal Titolare)

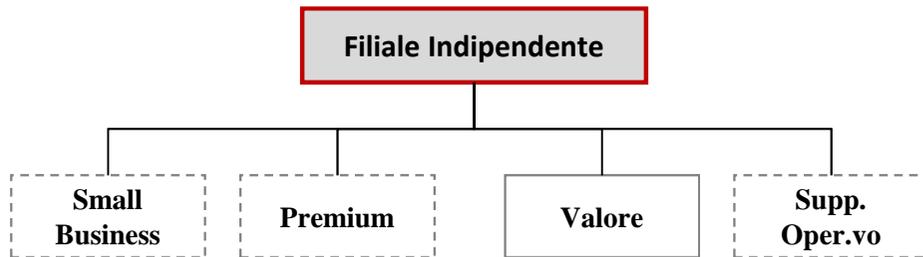


Modello organizzativo «LIGHT» - responsabilità dei Preposti di Linea

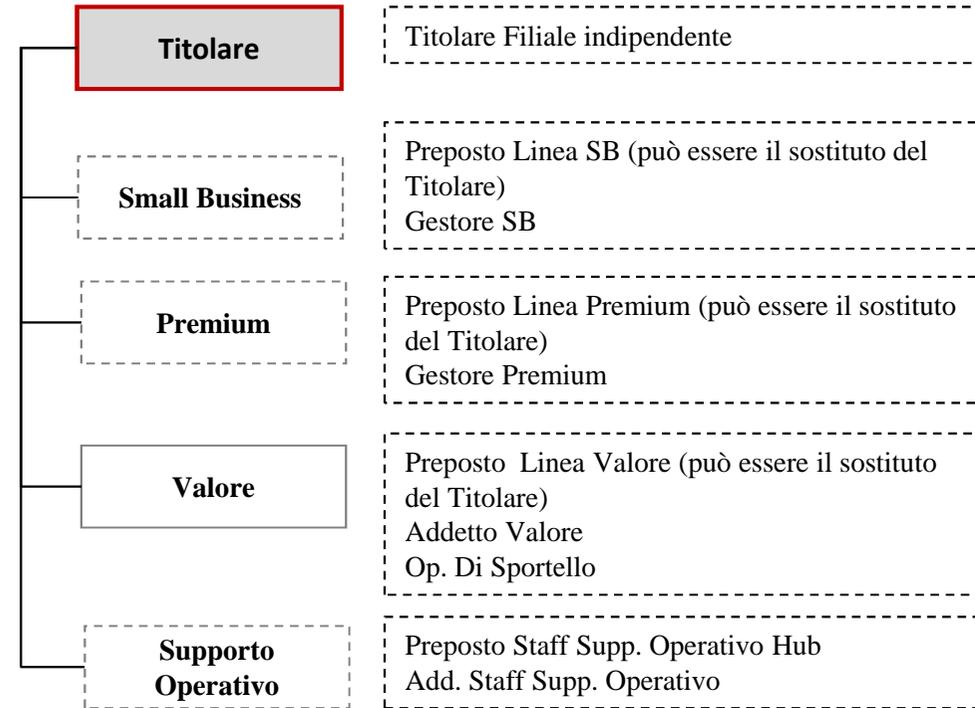


- Presidia il valore del portafoglio della Linea e sviluppa il potenziale del portafoglio, nell'ambito degli indirizzi e delle politiche commerciali definite dalla Banca e in coerenza con il profilo della propria clientela, disponendo a tale scopo anche di adeguati livelli di autonomia, con particolare focus sullo sviluppo delle relazioni finalizzato a:
 - incremento delle masse (raccolta e impieghi)
 - Generazione di commissioni da servizi
 - Miglioramento della qualità dal punto di vista creditizio.
- È responsabile della trasmissione e del monitoraggio del piano commerciale relativo al segmento di competenza (SB, Premium, Valore)
- Limitatamente al Preposto di Linea SB, in caso di necessità deve sostituire i gestori Small Business e rappresentare il punto di riferimento del portafoglio di clienti ad essi assegnati
- È responsabile del portafoglio Clienti assegnato
- È responsabile del raggiungimento degli obiettivi i del segmento di competenza della Filiale di appartenenza
- Limitatamente al Preposto di Linea SB, esercita l'incarico di Sostituto in assenza del Titolare della Filiale Hub
- Esercita le proprie autonomie in ambito Credito relativamente al segmento Small Business e, nelle veci di Sostituto del Titolare, anche sugli altri mercati (Premium e Valore)
- Esercita le autonomie in ambito Pricing relativamente al proprio segmento di competenza se delegato dal Titolare della Filiale Hub
- Limitatamente al Preposto di Linea Supporto Operativo, esegue le attività amministrative (ad es. Controllo notule, inserimento assenze e presenze, maggiori prestazioni relativamente al personale della Filiale Hub ed ai soli Titolari delle Filiali Spoke)

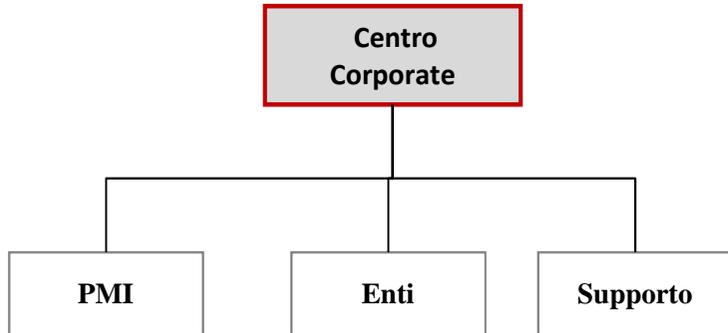




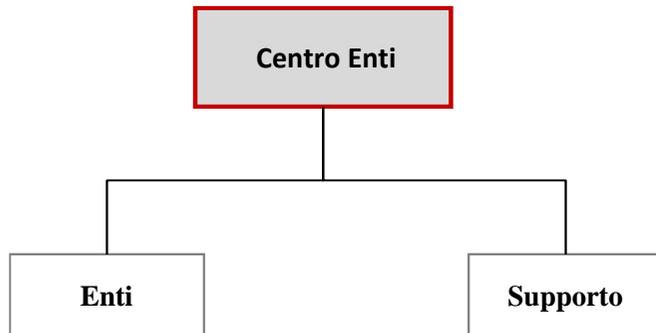
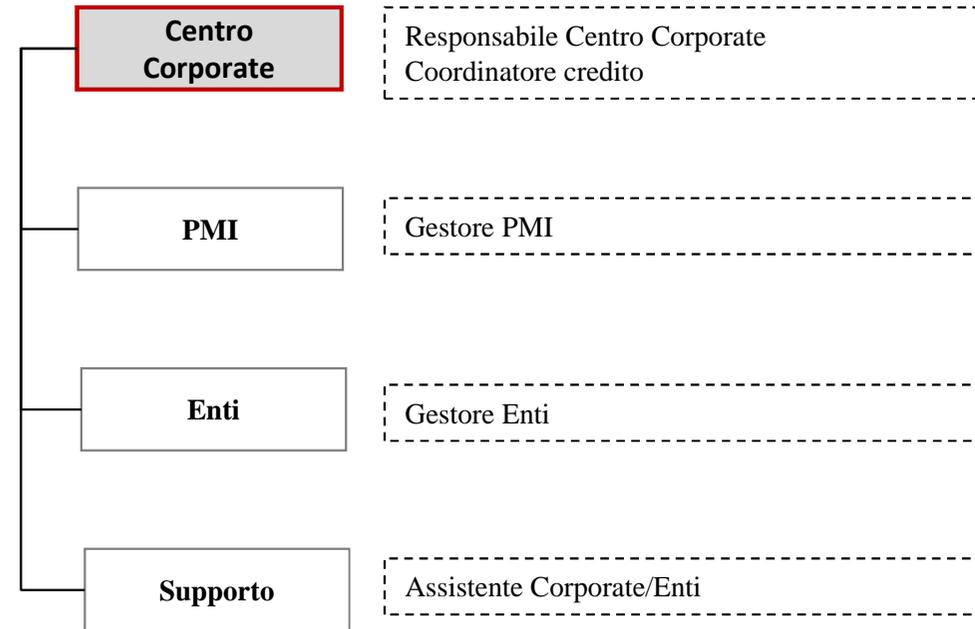
Ruoli Filiale Indipendente



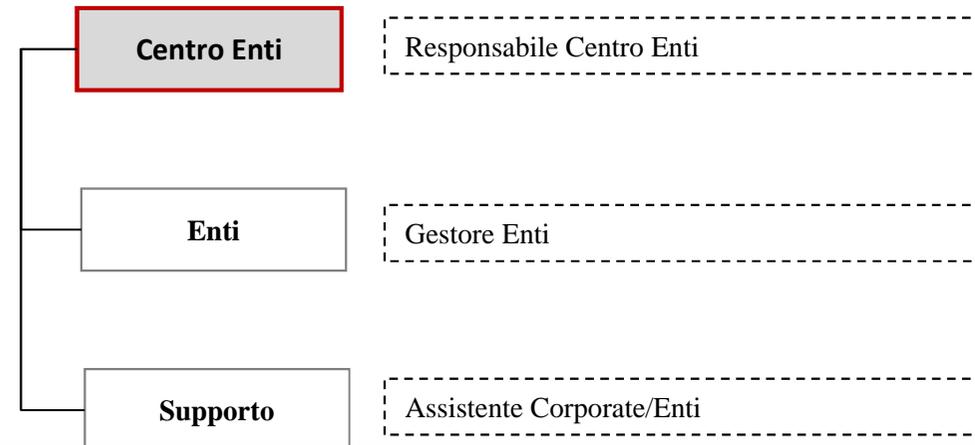
Modello organizzativo Centro Corporate e Centro Enti



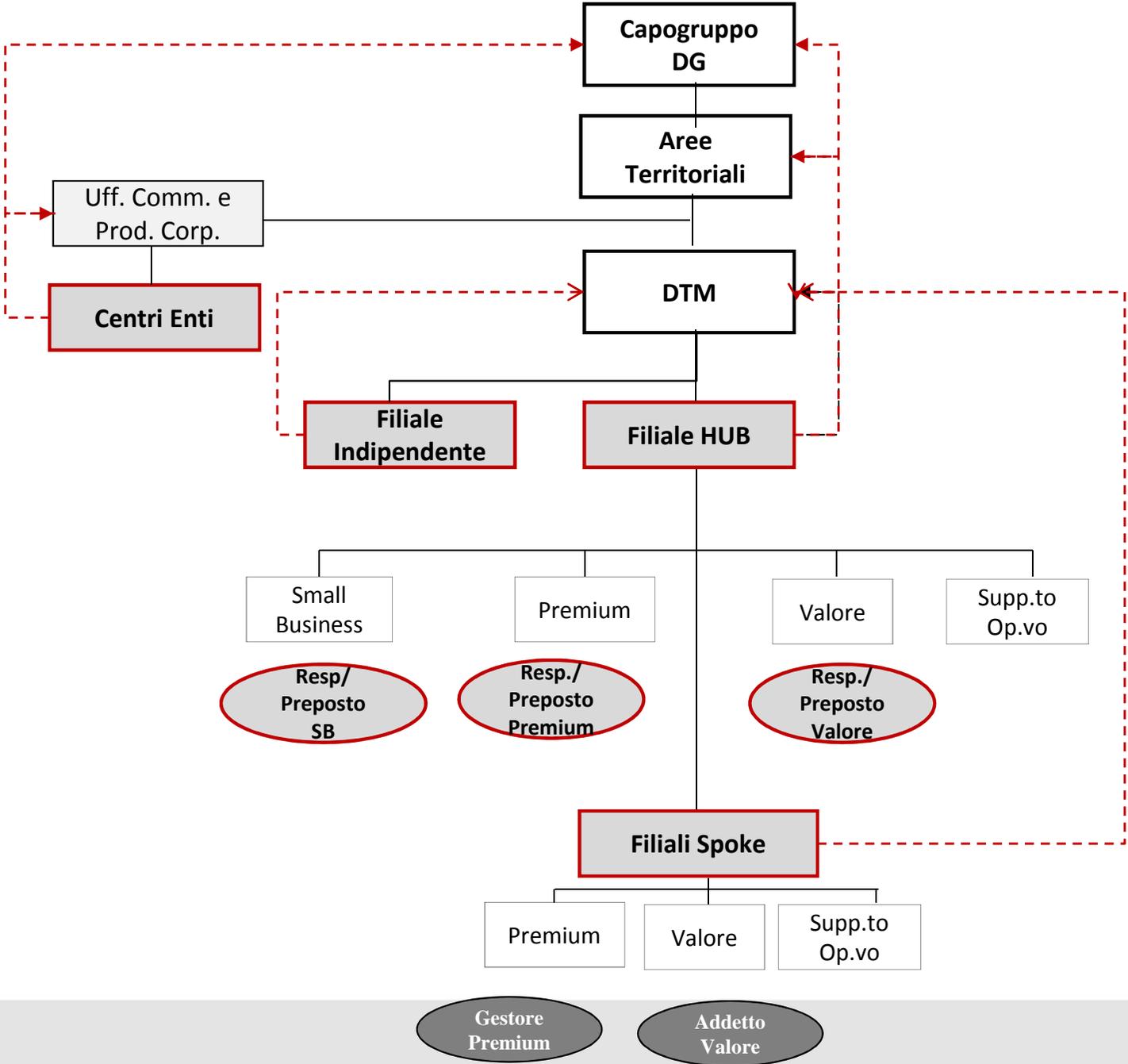
Centri Corporate

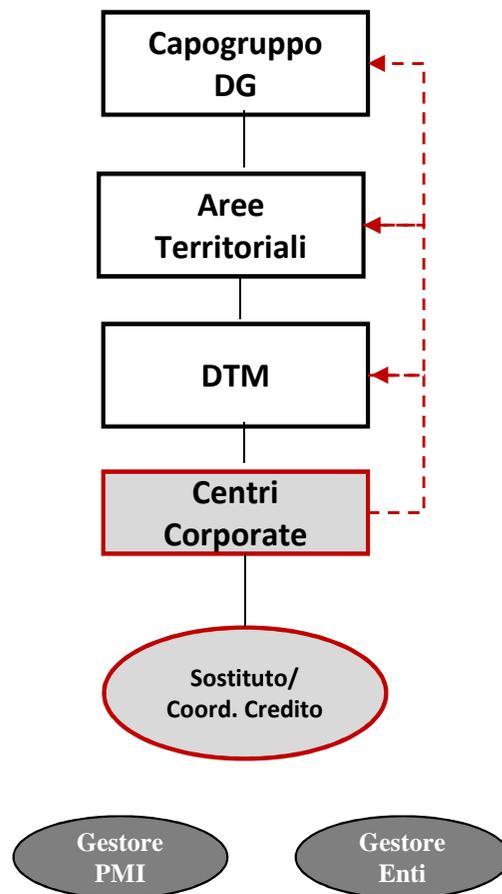


Centri Enti

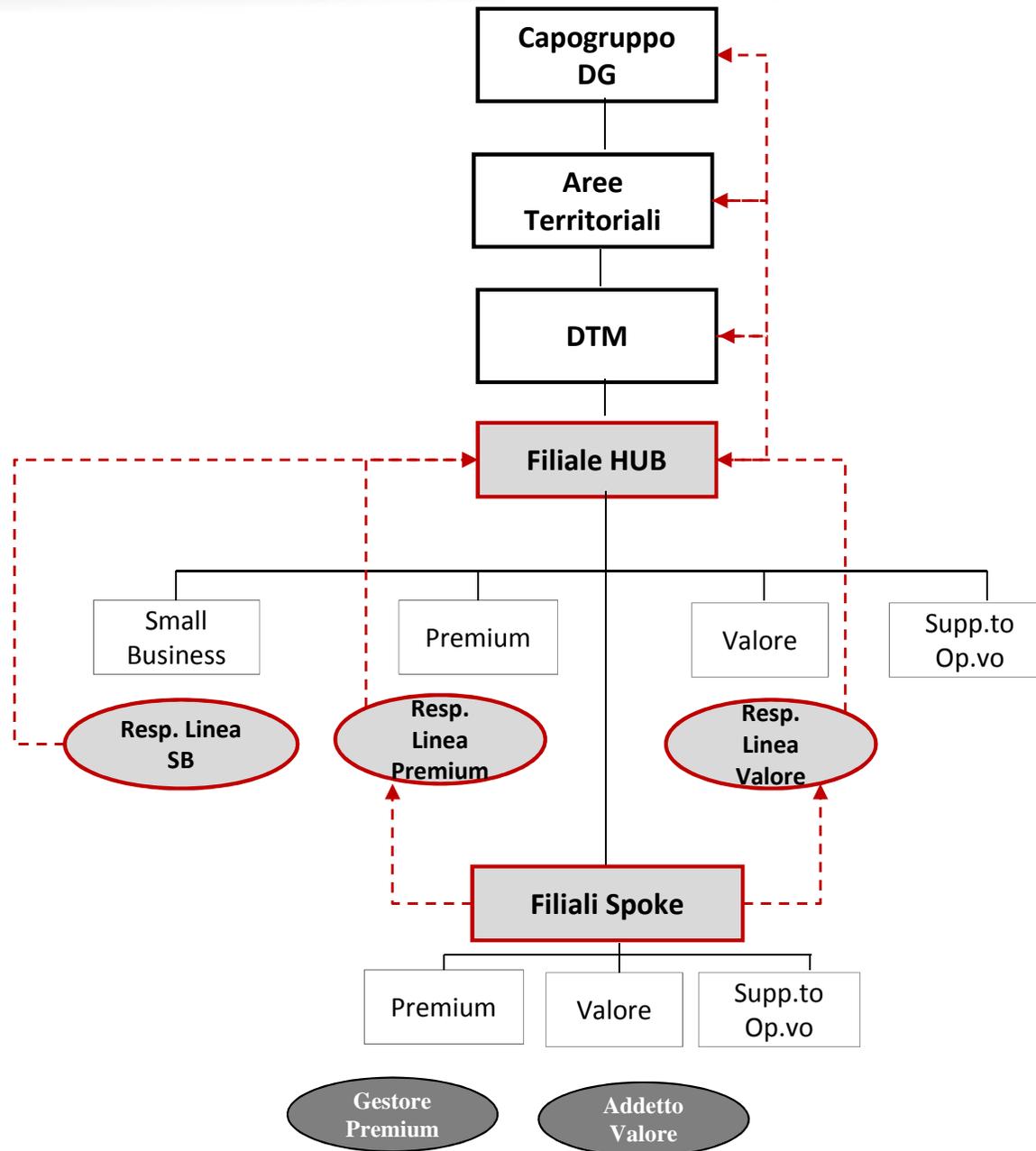


Nuova filiera Pricing – Centri Enti e Hub & Spoke (Modello organizzativo FULL e LIGHT)

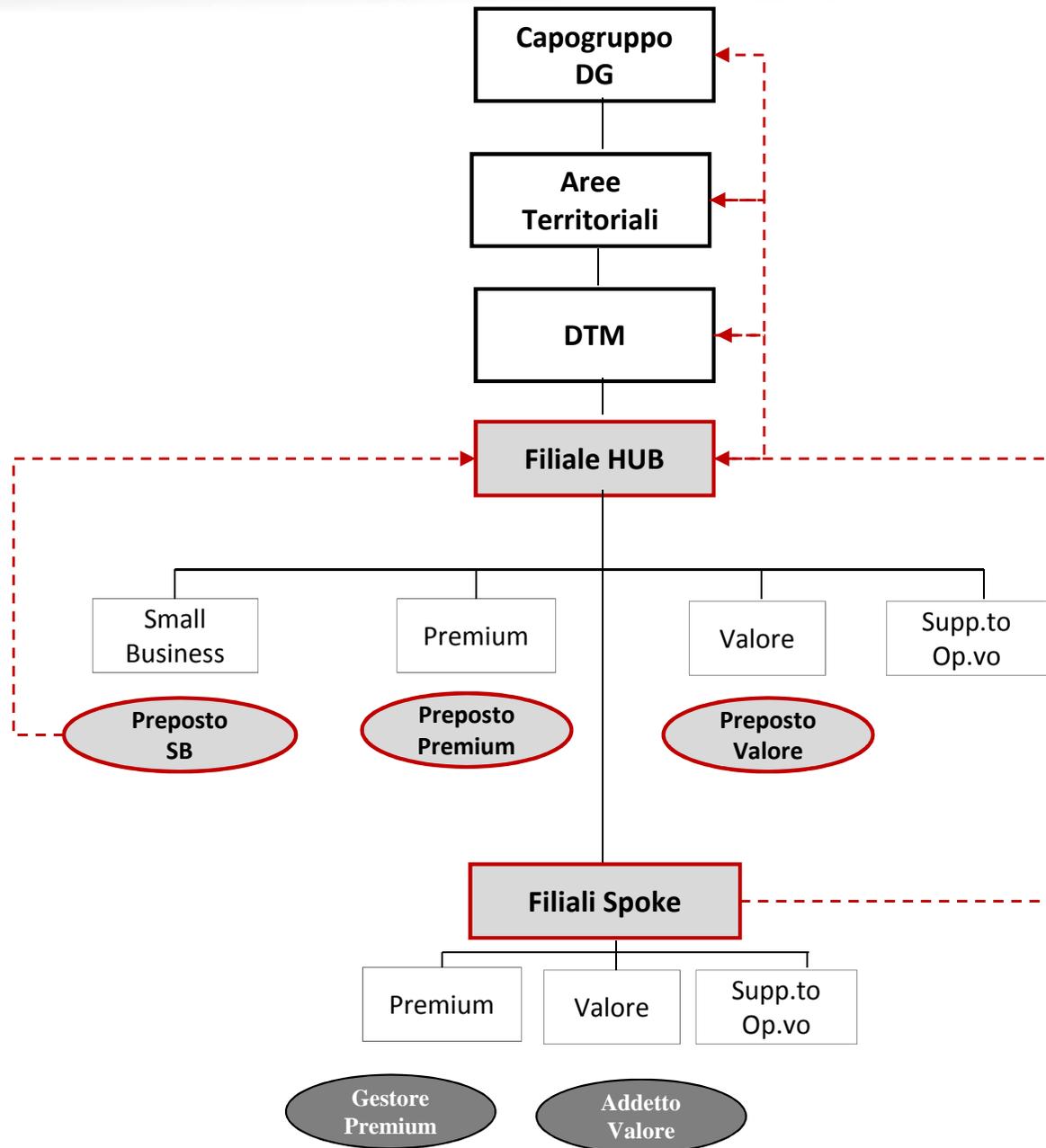




Nuova filiera Credito – Hub & Spoke (Modello organizzativo « FULL »)

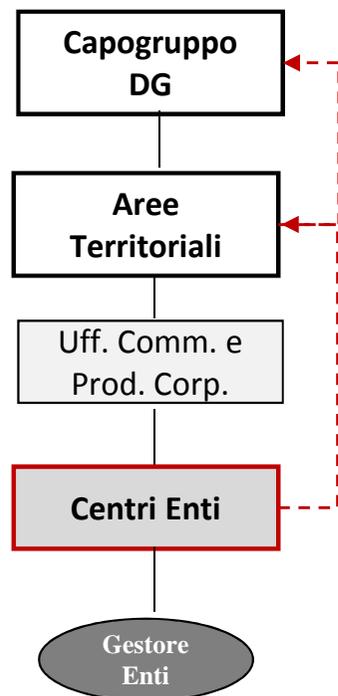


Nuova filiera Credito – Hub & Spoke (Modello organizzativo « LIGHT »)

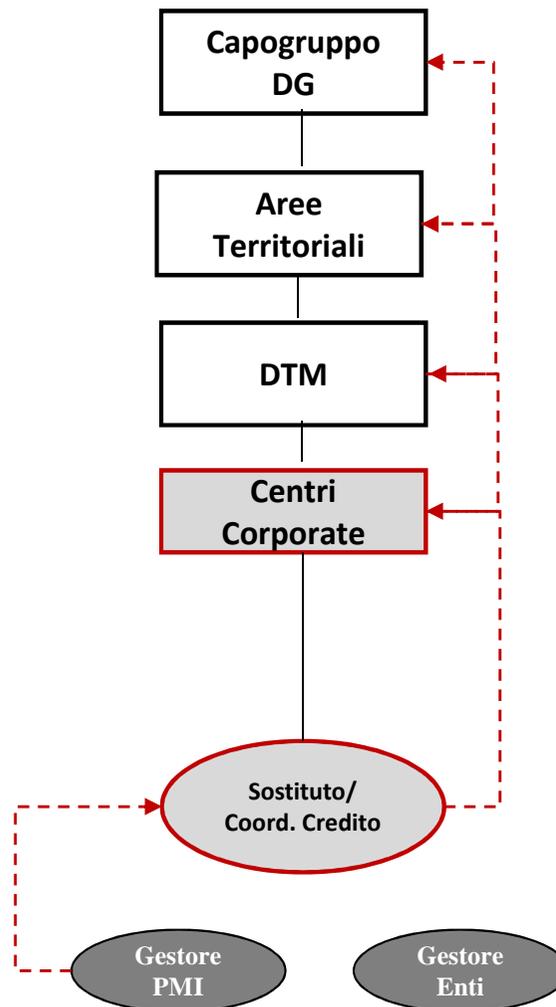




Filiera Credito CENTRI ENTI



Filiera Credito CENTRI CORPORATE



Manovra Aziende e Modello Hub & Spoke – Motivi che suggeriscono di effettuare il pilota su un numero significativo di Filiali



- 1) E' opportuno testare le manovre su un numero di Filiali sufficientemente rappresentativo dei diversi livelli di complessità interna, sulle quali è prevista l'applicazione di modelli organizzativi dedicati (Modello Filiali Hub «Full» e «Light»).
- 2) E' necessario testare le manovre su Filiali che presentano specificità commerciali, tipologia di clientela e collocazione territoriale (distretti industriali o metropolitani) sufficientemente diversificate

Manovra Aziende e Modello Hub & Spoke – Motivi che suggeriscono di effettuare il pilota su DTM complete

- 1) E' indispensabile effettuare il pilota su tutte le Filiali delle DTM individuate, perché:
 - ✓ verranno consolidati e testati i **dimensionamenti** definitivi delle Filiali e dei Centri
 - ✓ saranno realizzate più agevolmente le attività **di portafogliazione** che riguardano la clientela
 - ✓ verranno analizzati gli **assetti organizzativi** interni a regime, con l'implementazione completa dei ruoli previsti dal nuovo modello
 - ✓ sarà possibile testare gli **aspetti logistici** o, **in alternativa**, definire soluzioni da implementare
 - ✓ verranno verificate le **filiera deliberative** in corrispondenza di tutti gli step autorizzativi
 - ✓ saranno verificati i nuovi carichi di lavoro sui ruoli più impattati dai nuovi Modelli (**Titolari Filiali Hub e Preposti/Responsabili di Linea** nelle Filiali, Coordinatore Credito e Assistenti nei Centri Corporate)



Filiali del Pilota



Elenco Filiali oggetto di Pilota – DTM Roma Nord – Viterbo (1/3)

Pilota	Codice	Denominazione	Tip	Codice Grappolo	DTM_OLD	Tipologia NEW
wave 1	8601	ROMA AG. 1	PV	8601	DTM ROMA NORD	HUB
	8367	ROMA AG. 102	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8381	ROMA AG. 119	PV		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8663	ROMA AG. 63	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
wave 1	8610	ROMA AG. 10	PV	8610	DTM ROMA NORD	HUB
	8640	ROMA AG. 40	MC		DTM ROMA EST	SPOKE
	8679	ROMA AG. 86	PV		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8720	ROMA AG. 146	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8736	ROMA AG. 136	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
wave 1	8616	ROMA AG. 16	PV	8616	DTM ROMA NORD	HUB
	8357	ROMA AG. 100	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8637	ROMA AG. 37	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8647	ROMA AG. 47	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8715	ROMA AG. 132	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
wave 1	8618	ROMA AG. 18	PV	8618	DTM ROMA NORD	HUB
	8631	ROMA AG. 25	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8656	ROMA AG. 56	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8698	ROMA AG. 76	PV		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8711	ROMA AG. 128	PV		DTM ROMA NORD	SPOKE
wave 1	8619	ROMA AG. 19	PV	8619	DTM ROMA NORD	HUB
	8633	ROMA AG. 33	PV		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8692	ROMA AG. 75	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
wave 1	8651	ROMA AG. 51	PV	8651	DTM ROMA NORD	HUB
	8341	FORMELLO	MC		DTM VITERBO	SPOKE
	8660	ROMA AG. 60	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8686	ROMA AG. 124	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8699	ROMA AG. 73	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE
	8653	ROMA AG. 53	PV	8653	DTM ROMA NORD	INDIP

Pilota Wave 1

# Filiali Hub	10
# Filiali Spoke	31
# Filiali Indip.	4

45 filiali

segue...

Elenco Filiali oggetto di Pilota – DTM Roma Nord – Viterbo (2/3)



...

Pilota	Codice	Denominazione	Tip	Codice Grappolo	DTM_OLD	Tipologia NEW
wave 1	8677	BRACCIANO	PV	8677	DTM VITERBO	HUB
	8332	CERVETERI	MC		DTM VITERBO	SPOKE
	8345	LADISPOLI	PV		DTM VITERBO	SPOKE
	8334	CIVITAVECCHIA AG. 1	PV	8334	DTM VITERBO	INDIP
	8685	CIVITAVECCHIA	PV	8685	DTM VITERBO	INDIP
wave 1	8800	VITERBO	PV	8800	DTM VITERBO	HUB
	8950	CIVITA CASTELLANA	MC		DTM VITERBO	SPOKE
	8970	VETRALLA	MC		DTM VITERBO	SPOKE
	9010	ORTE	MC		DTM VITERBO	SPOKE
	9035	VALLERANO	MC		DTM VITERBO	SPOKE
wave 1	8801	VITERBO AG. 1	PV	8801	DTM VITERBO	HUB
	8802	VITERBO AG. 3	MC		DTM VITERBO	SPOKE
	8812	MONTEFIASCONE	MC		DTM VITERBO	SPOKE
	8960	CASTIGLIONE IN TEVERINA	MC		DTM VITERBO	SPOKE
wave 1	8930	ACQUAPENDENTE	PV	8930	DTM VITERBO	HUB
	8990	GROTTE DI CASTRO	MC		DTM VITERBO	SPOKE
	9030	TARQUINIA	PV	9030	DTM VITERBO	INDIP

Pilota Wave 1

# Filiali Hub	10
# Filiali Spoke	31
# Filiali Indip.	4

45 filiali



Elenco Filiali oggetto di Pilota – DTM Roma Nord – Viterbo (3/3)

Pilota	Codice	Denominazione	Tip	Codice Grappolo	DTM_OLD	Tipologia NEW
wave 2	8603	ROMA AG. 3	PV	8603	DTM ROMA CENTRO	HUB
	8691	ROMA AG. 78	MC		DTM ROMA CENTRO	SPOKE
	8719	ROMA AG. 145	MC		DTM ROMA CENTRO	SPOKE
wave 2	8650	ROMA AG. 50	PV	8650	DTM ROMA CENTRO	HUB
	8376	ROMA AG. 114	MC		DTM ROMA CENTRO	SPOKE
	8682	ROMA AG. 90	PV		DTM ROMA CENTRO	SPOKE
	8710	ROMA AG. 127	PV		DTM ROMA CENTRO	SPOKE
wave 2	8681	ROMA AG. 92	PV	8681	DTM ROMA CENTRO	HUB
	8609	ROMA AG. 9	PV		DTM ROMA CENTRO	SPOKE
	8644	ROMA AG. 44	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE (*)
	8662	ROMA AG. 62	MC		DTM ROMA CENTRO	SPOKE
	8708	ROMA AG. 147	MC		DTM ROMA NORD	SPOKE (*)

Pilota Wave 2

# Filiali Hub	3
# Filiali Spoke	9
# Filiali Indip.	-

12 filiali

(*) nella wave 1 vengono classificate come Indipendenti dato che già appartengono alla DTM in Pilota

Elenco Filiali non oggetto di Pilota che cambiano DTM



Codice	Denominazione	DTM_OLD	DTM_Nuova
8347	MENTANA	DTM ROMA NORD	DTM ROMA EST
8369	ROMA AG. 89	DTM ROMA NORD	DTM ROMA CENTRO
8654	ROMA AG. 54	DTM ROMA NORD	DTM ROMA CENTRO
8671	ROMA AG. 66	DTM ROMA NORD	DTM ROMA CENTRO
8704	ROMA AG. 94	DTM ROMA NORD	DTM ROMA CENTRO
8735	MONTEROTONDO	DTM ROMA NORD	DTM ROMA EST
8339	FIANO ROMANO	DTM VITERBO	DTM ROMA EST
8480	RIETI AG. 1	DTM VITERBO	DTM ROMA EST
8481	RIETI	DTM VITERBO	DTM ROMA EST

9 Filiali attualmente nel perimetro della DTM Roma Nord e della DTM Viterbo non fanno parte del perimetro della nuova DTM e, alla partenza del pilota, vengono assegnate alle DTM Roma Centro e DTM Roma Est



1 I flussi dei clienti previsti dalle manovre progettuali

2 Gli impatti sui carichi di lavoro

I flussi di clienti previsti dalle manovre progettuali (Focus sul Pilota Wave I – DTM Roma Nord e Viterbo)



DTM ROMA NORD - VITERBO		MDS DI ARRIVO						TOTALE	CLIENTI MIGRATI	% MIGRAZIONE	
		PRIVATE	PMI	SMALL BUSINESS	PREMIUM	VALORE AZIENDE	VALORE RISPARMIO				VALORE FAMIGLIA
MDS DI PARTENZA	PRIVATE								0	0%	
	PMI		454	634	2	154	3	30	1.277	823	64%
	SMALL BUSINESS	6	187	5.136	52	4.224	84	943	10.632	5.496	52%
	PREMIUM		2	72	12.205	33			12.312	107	1%
	VALORE AZIENDE								0	0	0%
	VALORE RISPARMIO			80		140	12.845		13.065	220	2%
	VALORE FAMIGLIA		1	678		1.730		91.824	94.233	2.409	3%
TOTALE		6	644	6.600	12.259	6.281	12.932	92.797	131.519		

Gli impatti sui carichi di lavoro (Focus sul Pilota Wave I - DTM Roma Nord-Viterbo)



A. MANOVRA CORPORATE

- ① **Migrazione Clientela** tra Modelli di Servizio extra-mercato: da **PMI a Small Business**
- ② **Razionalizzazione** numero strutture e nuovo assetto organizzativo interno **Centri Corporate**
- ③ **Variazione portafogliazione PMI (da 110 a 80 clienti)**

**Variazione
assorbimenti**

**Strutture
impattate**

-32 %

Minori carichi di lavoro
su
Centri PMI (Nuovi Centri Corporate)

0 %

Minori carichi di lavoro
su
Centri PMI (Nuovi Centri Corporate)

0 %

Maggiori carichi di lavoro
su Centri PMI (Nuovi Centri Corporate)

- 32%
su

Coinvolti per Roma, nella manovra Small Business, i clienti PMI dei Centri PMI Roma 8, Roma 1, Viterbo

B. MANOVRA RETAIL

- ① **Migrazione Clientela** tra Modelli di Servizio intra-mercato: da **Small Business a Valore (prevalente)**
- ② **Nuovo Modello Organizzativo Hub & Spoke e Migrazione Clientela** Small Business da **Filiali Spoke a Filiali Hub**
- ③ **Migrazione Clientela** tra Modelli di Servizio extra-mercato: da **PMI a Small Business**
- ④ **Variazione portafogliazione SB (da 180 a 130 clienti)**

- 3,0%

Minori carichi di lavoro
a fronte del saldo delle
migrazioni di clientela tra i
MdS intra-Mercato Retail

+ 1,1%

Maggiori carichi di lavoro
derivanti dalle attività di
coordinamento nella filiale
HUB

+ 0,8%

Maggiori carichi di lavoro
su Filiali Hub

+ 3,3%

Maggiori carichi di lavoro
su Filiali Hub per revisione
modello di servizio

+ 2,2%

8,38 fte



Mobilità



ROMA NORD / VITERBO (totale pilota)	Mobilità									
	Risorse	Mobilità solo territoriale		Mobilità solo professionale		Mobilità professionale e territoriale		Totale mobilità		Di cui n territoriale
DTM	2	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	1
SETTORISTI	5	0	0%	0	0%	5	100%	5	100%	5
DELIBERANTI	4	1	25%	0	0%	0	0%	1	25%	1
TITOLARI	57	0	0%	42	74%	11	19%	53	93%	11
PREMIUM	40	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
SMALL BUSINESS	44	13	30%	0	0%	0	0%	13	30%	13
VALORE	70	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
MODULO COMMERCIALE	73	15	21%	10	14%	17	23%	42	58%	32
SUPP. OPERATIVO	32	2	6%	1	3%	1	3%	4	13%	3
SPORTELLO	73	2	3%	0	0%	0	0%	2	3%	2
RESPONSABILI CPPI/ENTI	3	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
GESTORI PMI/ENTI	23	0	0%	0	0%	8	35%	8	35%	8
TOTALE	426	33	8%	53	12%	43	10%	129	30%	76