

VERBALE DI ACCORDO  
**Interventi organizzativi sull' Area Presidio e Innovazione Canali a seguito delle necessità del  
Progetto Nuovo Internet Banking**

Il giorno 9 Giugno 2016

tra

la Banca Monte dei Paschi di Siena Spa

e

le Delegazioni sindacali di BMPS di FABI, FIRST-CISL, FISAC-CGIL, SINFUB, UGL, UILCA-UIL,  
UNISIN-UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA

si è raggiunto il seguente accordo.

Premessa aziendale:

L'Area Presidio e Innovazione Canali è collocata all'interno della Direzione Retail e Rete ed ha la responsabilità di "Definire il modello distributivo e la configurazione delle filiali, gestire le progettualità di sviluppo dei canali remoti (Funzionalità ATM, internet, telefono), supervisionarne il funzionamento ordinario e gestire le attività del Contact Center di Gruppo. Ha inoltre il compito di gestire le contestazioni extragiudiziali dei clienti e presidiare e valutare la qualità dei servizi/prodotti erogati alla clientela."

Sotto il profilo organizzativo, l'Area è composta da uno Staff, quattro Servizi e undici Settori:

- **Staff Multicanalità**
- **Servizio Contact Center di Gruppo**
  - o Settore Governo Accesso alla Rete
  - o Settore Isola della Rete
  - o Settore Isola della Clientela
  - o Settore Assistenza Clienti Credito al Consumo
- **Servizio Internet Banking e Direct Marketing**
  - o Settore Internet e Mobile Retail Banking
  - o Settore Internet Corporate Banking
  - o Settore Direct Marketing
- **Servizio Canali Fisici e ATM**
  - o Settore Presidio Strategico e Operativo del Territorio
  - o Settore Modelli Commerciali Punti Vendita e ATM
- **Servizio Reclami e Qualità Servizi Clientela**
  - o Settore Reclami
  - o Settore Qualità Servizi Clientela e Consumer Lab

Sotto il profilo degli organici, l'Area è composta da **232 Risorse** (n.151 AA.PP., n.74 QQ.DD. e n.7 DIR).

L'intervento organizzativo, legato alla fase di sperimentazione del progetto "Nuovo Internet Banking", si sostanzierà in tre filoni:

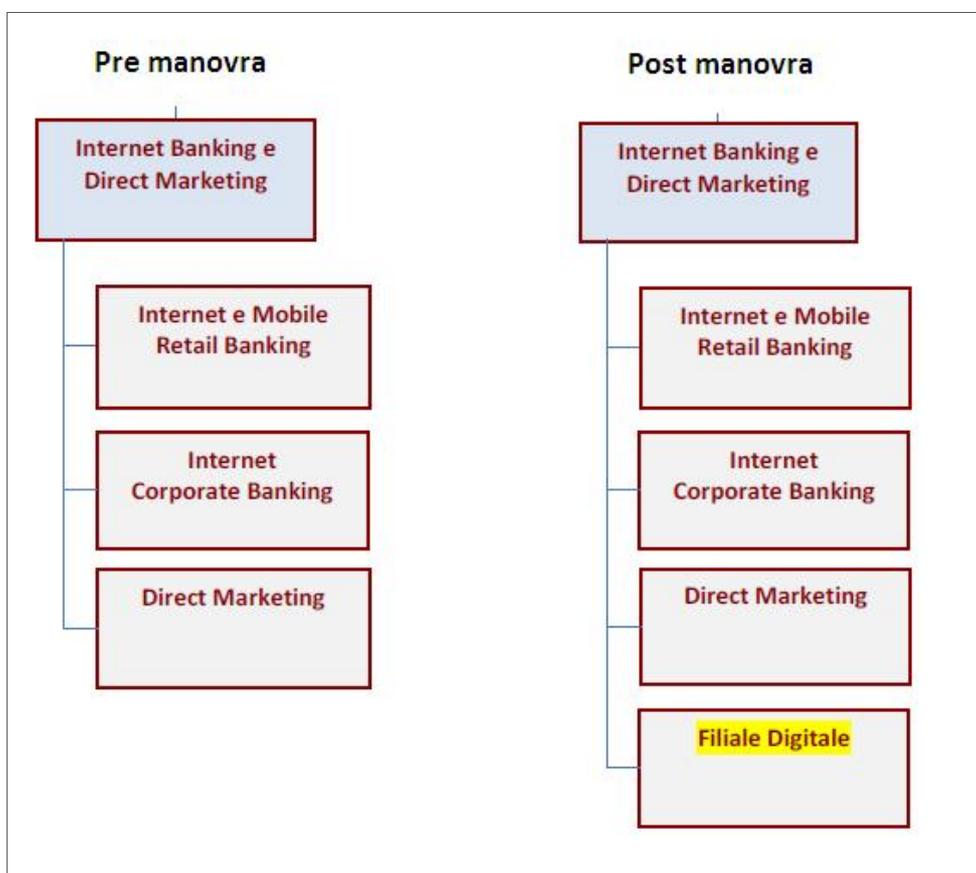
### 1. Creazione del Settore Filiale Digitale

Verrà creato un nuovo Settore denominato Filiale Digitale, con l'obiettivo di attribuire al Servizio Internet Banking e Direct Marketing la piena competenza sul canale Internet e Mobile.

Al Settore verrà attribuita la responsabilità operativa e di presidio diretto sulle operazioni e sull'acquisto di prodotti, effettuati dalla clientela "privati" sui canali digitali nonché responsabilità ulteriori sulla gestione complessiva della relazione digitale con la clientela tramite tali canali.

La Filiale Digitale non avrà competenze di sviluppo commerciale della clientela che resteranno responsabilità delle Filiali della rete fisica.

Il Settore avrà Sede a Lecce.



### 2. Attribuzione di nuove responsabilità al Servizio Internet Banking e Direct Marketing

Saranno attribuite al Servizio Internet Banking e Direct Marketing (Settore Internet e Mobile Retail Banking) ulteriori responsabilità relativamente: al monitoraggio e analisi dei motivi di contatto su tutti i canali digitali; all'implementazione dell'assistente virtuale al fine di perseguire il miglioramento continuo delle risposte ed il tempestivo aggiornamento in occasione del rilascio di nuove funzionalità; allo sviluppo dell'esperienza utente sui canali digitali della Banca.

### **3. Attribuzione di nuove responsabilità allo Staff Multicanalità**

Verranno attribuite allo Staff Multicanalità nuove responsabilità relative ai controlli operativi sulla Filiale Digitale, con l'obiettivo di mantenere le attività all'interno dell'Area Presidio e Innovazione Canali, garantendo al contempo la dovuta autonomia e il riporto diretto al Responsabile di Area, modificandone conseguentemente la denominazione in Staff Multicanalità e Controlli.

Tutto quanto sopra premesso, le Parti convengono quanto segue:

L'intervento organizzativo è legato alla sperimentazione del Progetto Nuovo Internet Banking e, in coerenza con le necessità dello stesso, verrà messo in atto nel mese di Giugno 2016.

La prima fase di tale sperimentazione avverrà su base volontaria sulle posizioni dei Dipendenti.

L'intervento comporta un incremento iniziale di 4 unità al dimensionamento dell'Area Presidio e Innovazione Canali: 3 Risorse per il Settore Filiale Digitale e 1 per lo Staff Multicanalità.

Durante la fase di sperimentazione sarà effettuato uno stretto monitoraggio dell'effettivo assorbimento e dei carichi di lavoro per gestire il corretto dimensionamento progressivo di tutte le Strutture interessate coerentemente con il progressivo allargamento della Clientela coinvolta.

Le 4 Risorse saranno individuate tra quelle già operanti nella Sede delle due Strutture (Lecce e Siena rispettivamente) in modo da minimizzare gli impatti derivanti da mobilità territoriale. Qualora emergessero delle esigenze formative, queste saranno tempestivamente soddisfatte con la creazione di piani formativi ad hoc.

Il progetto sarà oggetto di specifica comunicazione alle RSA competenti territorialmente.

\* \* \*

Siena, 9 Giugno 2016

LE AZIENDE

LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI