

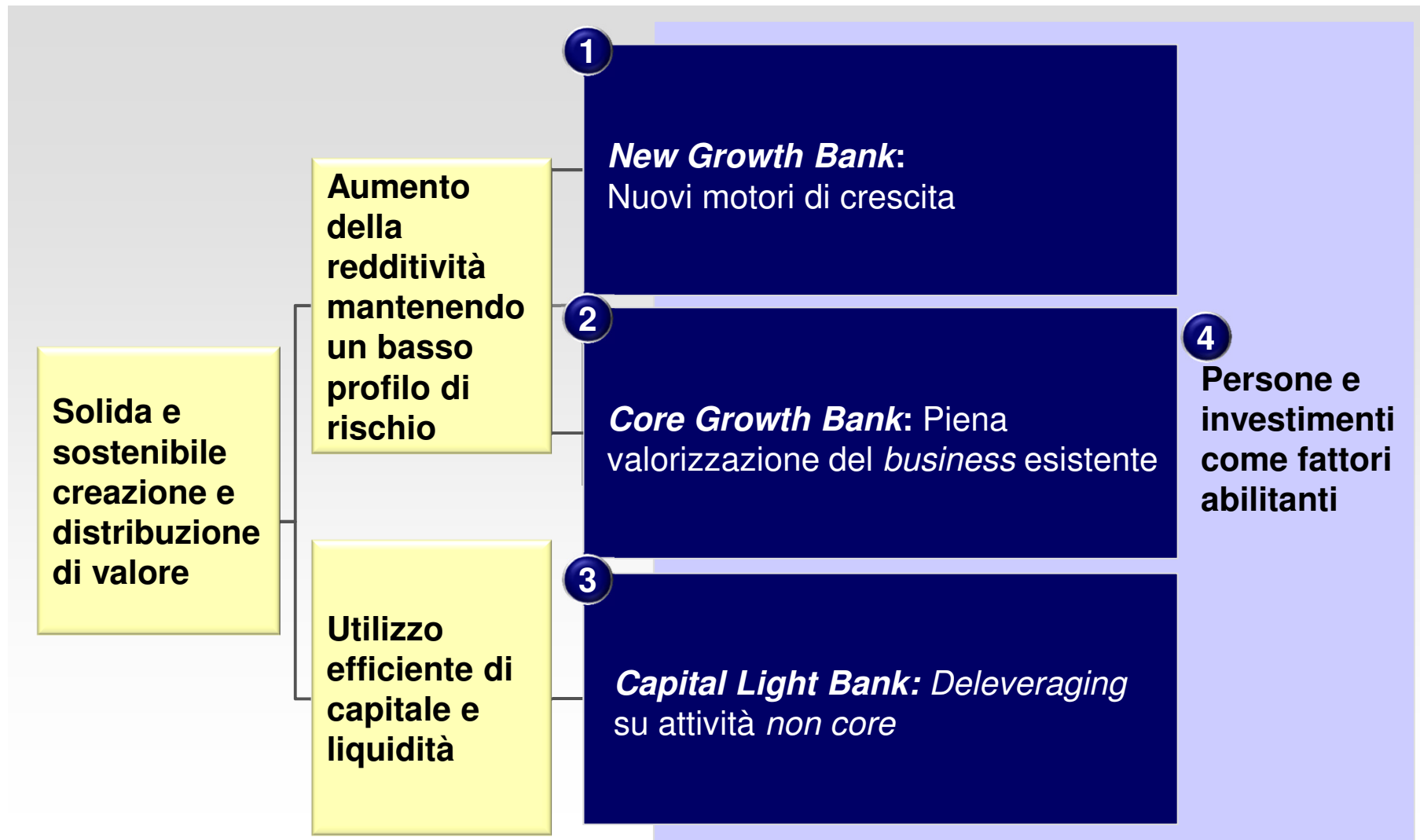
Progetto Multicanalità Integrata

Contact Unit

Milano, 17 luglio 2014

La nostra formula per il successo

Piano d'Impresa
2014-2017



I pilastri del nostro Piano di Impresa: interventi mirati a massimizzare la creazione di valore

Piano d'Impresa
2014-2017

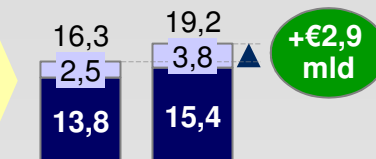
- **New Growth Bank:** Nuovi motori crescita
- **Core Growth Bank:** Piena valorizzazione del business esistente

Principali iniziative

Indicatori chiave

- | | |
|--|---|
| <div style="background-color: #000080; color: white; padding: 10px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 1
 New Growth Bank:
 Nuovi motori di crescita </div> <div style="background-color: #000080; color: white; padding: 10px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 2
 Core Growth Bank:
 Piena valorizzazione del business esistente </div> <div style="background-color: #000080; color: white; padding: 10px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> 3
 Capital Light Bank </div> <div style="background-color: #000080; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> 4
 Persone e investimenti come fattori abilitanti </div> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Banca 5[®] ▪ Banca multi-canale ▪ Polo del <i>Private Banking</i> ▪ Polo dell' <i>Asset Management</i> ▪ Polo Assicurativo ▪ Banca a 360° per le imprese <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cattura del potenziale reddituale inespresso in tutte le <i>Business Unit</i> e in particolare in: <ul style="list-style-type: none"> — Banca dei Territori — <i>Corporate e Investment Banking</i> — <i>Network estero</i> ("Banca locale all'estero" per le imprese italiane) — Banche Estere <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Governo continuo dei costi: <ul style="list-style-type: none"> — Semplificazione societaria e organizzativa — Razionalizzazione copertura territoriale <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestione dinamica del credito e dei rischi <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Creazione di una Capital Light Bank dedicata alla riduzione delle attività <i>non-core</i> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Significativi investimenti in ICT e innovazione ▪ Valorizzazione e motivazione delle persone attraverso formazione, riqualificazione, sviluppo delle carriere basato sul merito e revisione degli incentivi di lungo termine |
|--|---|

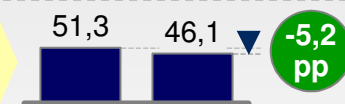
Proventi Operativi Netti € mld



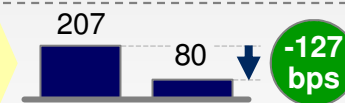
Commissioni/Ricavi, %



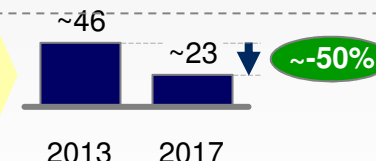
Cost/Income %



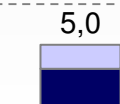
Costo del credito
Punti base



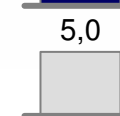
Attivi Capital Light Bank
Valori lordi, € mld



Investimenti
€ mld



Formazione
Giorni mln



2014-17

La Banca Multicanale

- Intesa Sanpaolo è già oggi la prima Banca online in Italia con circa 4,4 milioni di clienti con multicanale
- Il contesto di mercato competitivo ed in forte trasformazione richiede di interpretare un ruolo maggiormente proattivo nei confronti della clientela, imponendo di sviluppare una strategia attiva ed innovativa. L'evoluzione della tecnologia e delle preferenze dei clienti comporta la necessità di innovare i prodotti e servizi offerti, integrando ed evolvendo i diversi canali della relazione banca – cliente
- In particolare la C.U. si specializza come «Filiale on line», avente a disposizione gli stessi strumenti presenti in filiale per svolgere/rafforzare, in aggiunta alle consuete attività di assistenza:
 - un ruolo più attivo nella relazione commerciale con il cliente
 - promozione, consulenza e collocamento dei prodotti

al servizio di Intesa Sanpaolo e delle Banche Rete

- Sinergie commerciali rispetto alle altre modalità di interazione nei confronti della clientela.

La nuova soluzione organizzativa

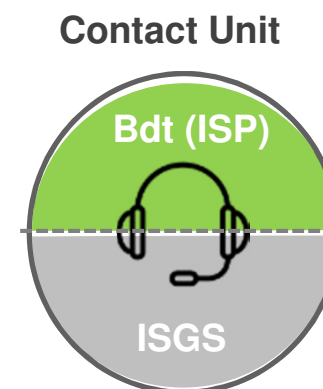
- Per abilitare la Contact Unit alla vendita a distanza di prodotti bancari e finanziari, è richiesta la costituzione di una nuova struttura organizzativa in ambito bancario.
- Si attua inoltre un percorso di change management in termini di obiettivi, competenze, skill e attività delle risorse, processi e strumenti che richiede una progressiva attuazione.
- Vengono così valorizzate le competenze ed i know how della Contact Unit nei servizi di Phone Banking e di assistenza operativa con un'ulteriore specializzazione verso funzioni commerciali, determinandone così una duplice «veste»:

Contact Unit Bdt (ISP)

- ✓ Assume un ruolo prevalentemente commerciale al servizio di Intesa Sanpaolo e delle Banche Rete
- ✓ Possibilità di impiego anche in attività di assistenza a favore della sola Capogruppo

Contact Unit ISGS

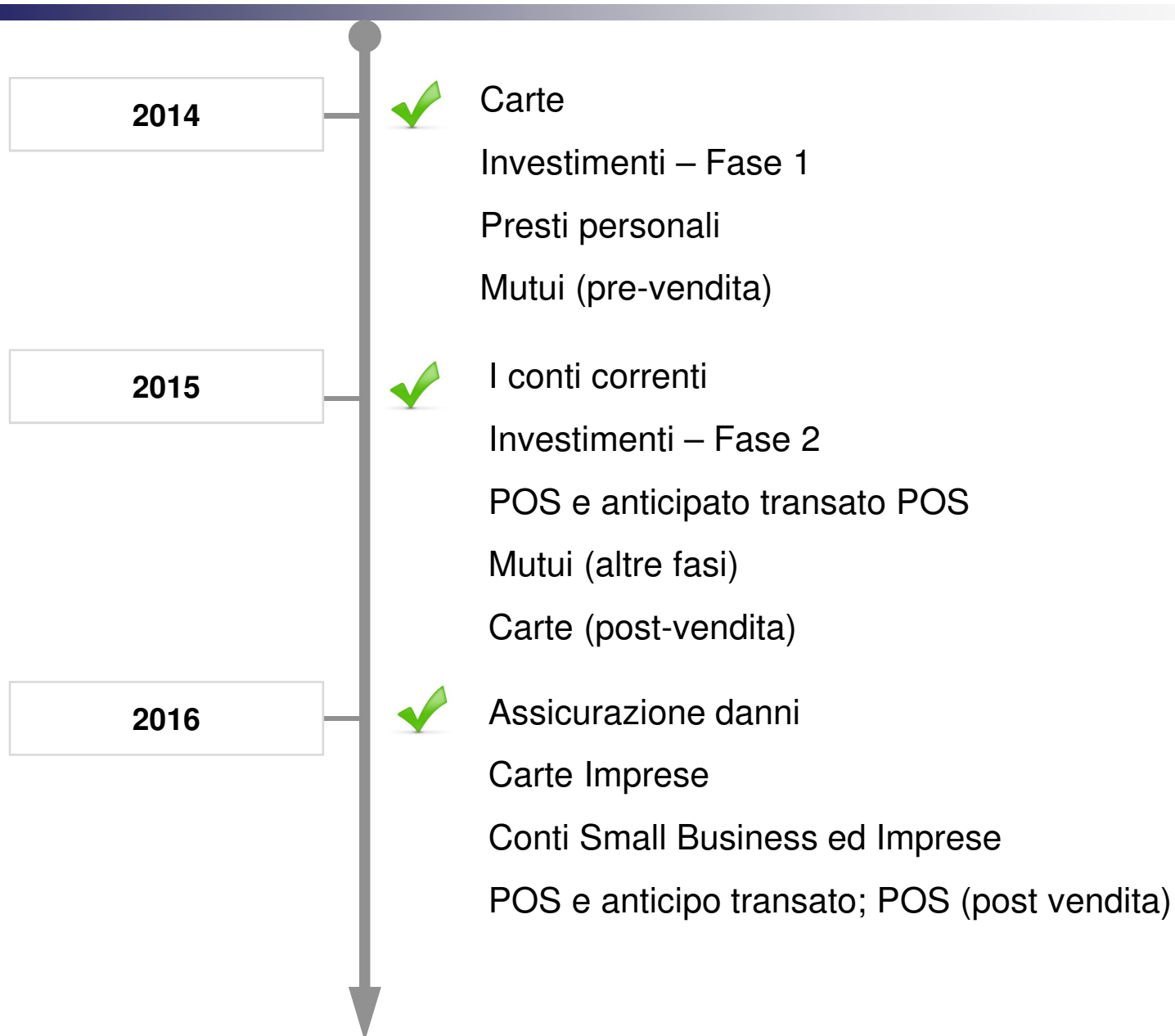
- ✓ Continua ad erogare servizi alla clientela secondo le attuali modalità a favore di Intesa Sanpaolo e delle Banche Rete.



- E' prevista la scissione parziale a Intesa Sanpaolo S.p.A.(ISP) del ramo d'azienda di Intesa Sanpaolo Group Services (ISGS) costituito dalle sale della Contact Unit di Torino e di Milano.
- Le risorse interessate dalla procedura saranno complessivamente circa 250.
- Per avviare l'offerta a distanza, è previsto **il distacco verso ISP** delle risorse
 - della sala di Torino (entro la prima metà di settembre);
 - della sala di Milano (entro il 2014).
- L'iniziale fase di sperimentazione , con attivazione di distacchi, riguarderà:
 - un «*team privati*» della sala di Torino (14 risorse),
 - la clientela di Cassa di Risparmio in Bologna (carte di debito e prepagate).

- Efficacia giuridica dell'operazione:
 - entro I trimestre 2015
- Con il perfezionamento dell'operazione societaria:
 - cessazione dei distacchi (dal giorno precedente la data di efficacia giuridica)
 - la titolarità dei rapporti di lavoro del Personale interessato dal conferimento proseguirà senza soluzione di continuità ex art. 2112 c.c. con ISP.
 - al suddetto Personale continueranno ad essere applicate il CCNL del credito e le normative ed i trattamenti aziendali tempo per tempo vigenti, già comuni in ISGS e ISP, anche ai sensi di quanto stabilito nel Verbale di Accordo 23 marzo 2009.

Prodotti interessati dalla Multicanalità Integrata

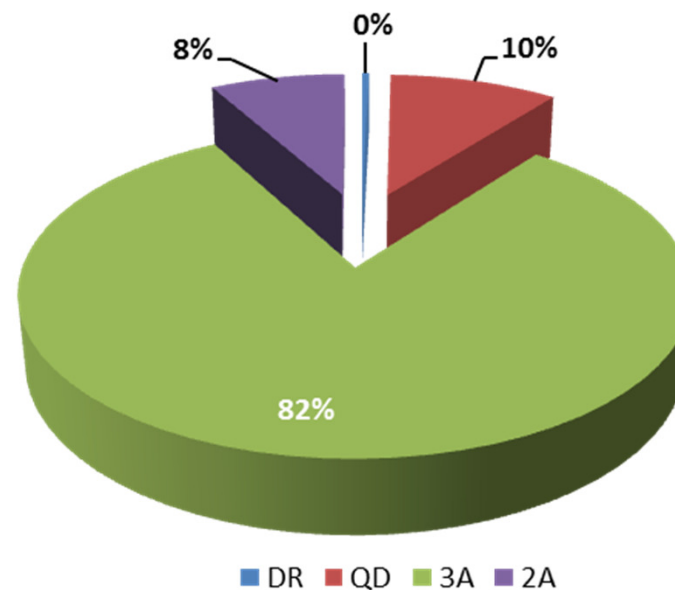


Organici ante operazioni societarie

Le risorse interessate dall'operazione – Ripartizione per inquadramento

In relazione all'**inquadramento**, le risorse interessate dall'operazione sono prevalentemente **Aree Professionali (89,5%)** a cui seguono Quadri Direttivi (10%) e Dirigenti (0,5%).

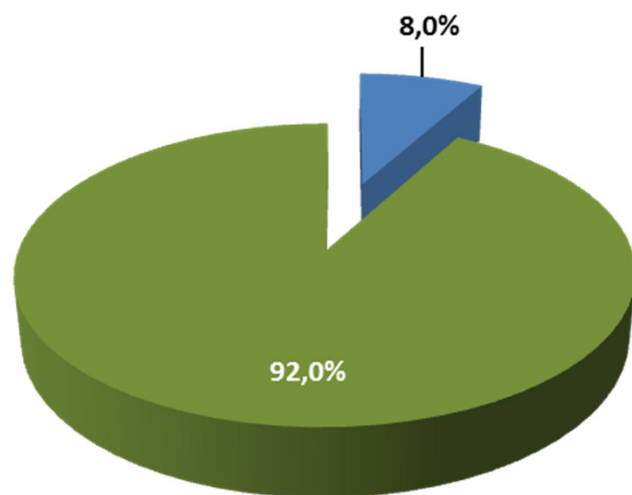
Sale	DR	QD	3A	2A	Totale
MILANO		13	124	4	141
TORINO	1	12	79	16	108
Totale	1	25	203	20	249



Organici ante operazioni societarie

Le risorse interessate dall'operazione – Ripartizione per tipologia contrattuale

Il **92%** delle risorse considerate ha un contratto a **tempo indeterminato**, il restante **8%** è **apprendista**.



■ Contratto apprendistato ■ Tempo indeterminato

	Tempo		
Sale	Indeterminato	Apprendistato	Totale
MILANO	137	4	141
TORINO	92	16	108
Totale	229	20	249

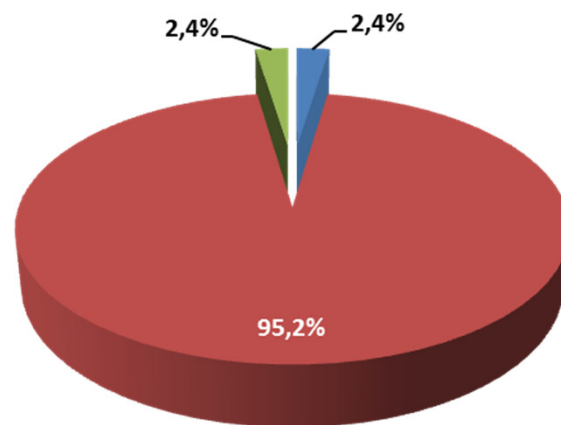
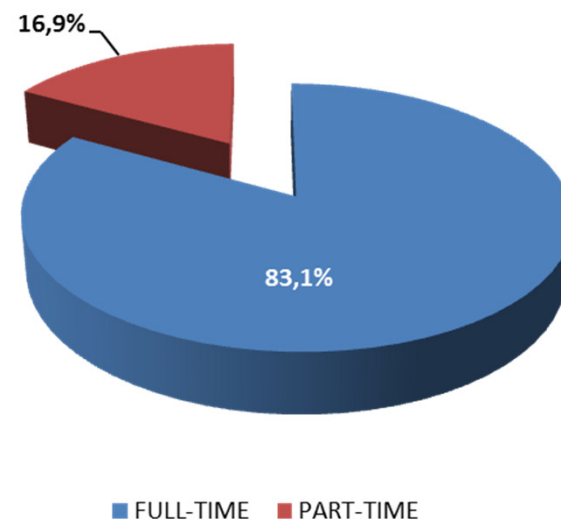
Organici ante operazioni societarie

Le risorse interessate dall'operazione – Focus risorse Part Time

Le risorse a part time sono il **16,9%**.

Il **78,6%** dei part time ha un orario percentuale superiore all'80% (33 su 42 totali).

Sale	Full Time	Part Time	Totale
MILANO	112	29	141
TORINO	95	13	108
Totale	207	42	249



■ MISTO ■ ORIZZONTALE ■ VERTICALE

Organici ante operazioni societarie

Le risorse interessate dall'operazione – Focus Distacchi IN&OUT

Nelle sedi di Milano e Torino ad oggi non sono presenti distaccati IN da altre Società del Gruppo.

I distaccati OUT sono invece pari a 2 (una risorsa su Sirefid ed una su Eurizon Capital).