

Evoluzione Rete Diretta

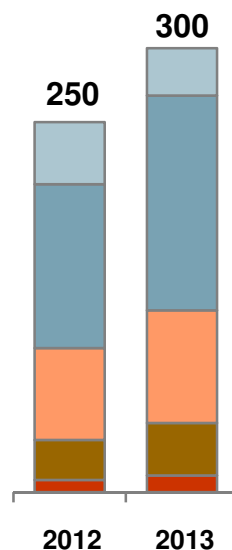
Presentazione dell'iniziativa

Milano, 24 Luglio 2014

Gli obiettivi del piano per la Rete diretta ISPF

Produzione '12-'13 [*]

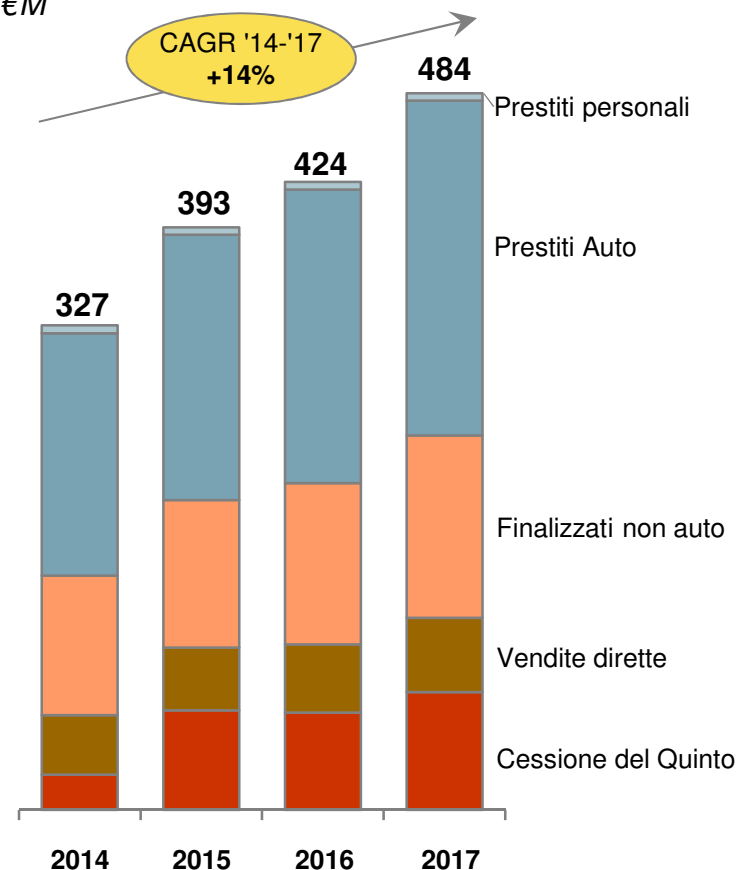
€M



[*] Flussi di erogato non considerano produzione da c.d. «agenti senza caricamento».

Nuova produzione [**]

€M



[**] Flussi di erogato al netto di produzione riveniente da altre iniziative

I principi di sviluppo per la Rete diretta ISPF

Necessario un cambio di approccio commerciale e di passo, con una omogeneizzazione delle performance sul territorio anche al fine di supportare adeguatamente tutta la rete ISP

Oggi

Limitate interazioni del personale ISPF
con la rete BdT

Portafoglio prodotti limitato e con poche sinergie
con la Banca

Spinta commerciale sul bacino clienti
extra-captive non sistematica

Filiali proprie localizzate
in modo non uniforme sul territorio

Domani

Esperti ISPF a supporto del
Gestore BdT (sia Privati che Imprese)

Portafoglio prodotti per le imprese allargato per
favorire il cross-selling (es. Conto Anticipi, CQS per
aziende clienti ISP)

Industrializzazione dell'approccio commerciale
ai clienti extra-captive

Vicinanza fisica ai centri cardine della rete BdT con
copertura di tutto il territorio

Assi di crescita su cui fondare lo sviluppo futuro

A	Utilizzo degli esperti ISPF sul credito al consumo e CQS	Doppio ruolo per gli esperti ISPF: supporto ai gestori BdT per sviluppare la rete captive e mantenimento dell'attività sui clienti extra-captive
B	Sviluppo commerciale	Ampliamento dell'offerta prodotti e industrializzazione dei sistemi di contatto e conversione dei clienti non Banca
C	Copertura territoriale	Avvicinamento delle filiali ISPF a alle aree e filiali di BdT e miglioramento della copertura geografica lungo la penisola
D	Formazione	Previsto un piano di formazione continuo per le risorse attraverso incontri, aggiornamenti tecnici e normativi

Il modello di servizio

Il dettaglio delle attività e il rapporto con BdT

Rete Diretta ISPF

Principali attività

Rapporto BdT

Coordinatori

- Coordinamento dei responsabili di filiale
- Allineamento con obiettivi della rete
- Messa a terra delle iniziative commerciali definite centralmente

Supporto a Coordinatori Territoriali
Prodotto delle Direzioni Regionali e
Coordinatori Privati e Imprese delle
Aree Territoriali

Responsabili di filiale

- Coordinamento delle risorse di filiale
- Animazione rete BdT attraverso presenza su filiali BdT e centri imprese
- Incontri con i clienti dove necessario

Supporto ai Coordinatori Privati e
Imprese, direttori di filiale (retail e
imprese) per coordinamento degli
sforzi di esperti ISPF

Esperti ISPF

- Gestione della negoziazione con dealer in autonomia o insieme a gestore BdT in caso di cliente ISP
- Stipula convenzione e gestione adempimenti amministrativi interni a ISPF
- Formazione dei dealers e consegna modulistica
- Gestione della relazione commerciale con i dealers
- Gestione della fase di preventivo al cliente finale
- Raccolta e predisposizione documentazione contrattuale e firme
- Preparazione istruttoria della pratica
- Notifica della pratica all'ATC (datore di lavoro) per CQ
- Liquidazione delle pratica sul c/c
- Archiviazione documentazione

Il gestore BdT rappresenta il titolare della "relazione" con il cliente banca. L'esperto ISPF si attiva "a chiamata" o coinvolge il gestore BdT nel caso di volontà di contatto proattivo con il cliente, e governa con il gestore BdT la fase negoziale per la miglior valorizzazione possibile dell'offerta complessiva

Lo sviluppo commerciale

Le azioni

Ampliamento portafoglio prodotti

Reintroduzione nel catalogo prodotti del gestore BdT del Conto Anticipi per promuovere azioni di cross-selling sui dealers (prevalentemente auto)

Spinta sulla Rete Banca per favorire la proposizione della Cessione del Quinto Stipendio (finalizzata da ISPF) per i clienti ineleggibili al Prestito Personale.

Introduzione della proposta di Cessione del Quinto Stipendio per i dipendenti delle aziende clienti ISP

Sfruttamento bacino extra-captive

Campagne su clienti extra-captive già in essere per creare un nuovo sistematico flusso di clienti in banca

- Clienti privati (propensi all'indebitamento)
- Dealer (con flussi rinvenienti dal credito al consumo)



Il piano di lavoro – due fasi ad elevata complessità

Principali obiettivi

1

Trasferimento filiali Settembre 2014 – Marzo 2015

Obiettivo principale della prima fase è attivare un nuovo modello di servizio favorendo la sinergia tra Rete Diretta ISPF e BdT

Trasferimento di 22 Filiali ISPF in locali di BdT nell'ambito degli stessi comuni^[*] con contestuale accorpamento delle 2 filiali di Roma.

In attesa di individuazione nuove location per Filiali di Catania, Messina, Perugia, Rimini.

2

Evoluzione copertura territoriale 2015

Obiettivo della seconda fase è assicurare un maggiore presidio territoriale attraverso una ridistribuzione delle Filiali ISPF sul territorio nazionale prevedendo:

- 26 Filiali
- 2 Corner (“distaccamenti” diretti di una Filiale, posizionati in aree meno presidiate principalmente a supporto della Cessione del quinto).

Per raggiungere questo obiettivo sono previsti i seguenti interventi:

- Trasformazione di 2 Filiali in Corner
- Apertura di nuove 5 Filiali in aree in cui ad oggi ISPF non è presente
- Chiusura di 2 Filiali

[*] Filiale di Vicenza -> Torri di Quartesolo

Copertura territoriale

La copertura geografica

Oggi



Interventi



Domani



- Chiusura
- Trasformazione in corner
- Nuova apertura

- Filiale in locali BdT
- Corner



Trasferimento Filiali

Dettaglio moving

COMUNE	INDIRIZZO	COMUNE DI DESTINAZIONE	NUOVO INDIRIZZO
Ancona	Strada Vecchia del Pinocchio 33	Ancona	Via Montebello 53
Bari	Via Dante 25	Bari	Via Abate Gimma 101
Bologna	via Ferrarese 156	Bologna	Via Aldo Moro 60
Brescia	via Solferino 32	Brescia	Via delle Gabbiane 7
Cagliari	Viale Diaz, 51	Cagliari	Viale Bonaria c/o Palazzo BCS
Catania	Viale Vittorio Veneto 184	Catania	Ricerca soluzione in corso
Forlì	P.le Giolitti 19	Forlì	Corso Della Repubblica 14
Genova	Via Dodici Ottobre 190/R	Genova	Via Fieschi 4
Messina	Via 1° Settembre 173/175	Messina	Ricerca soluzione in corso
Mestre	VIA Forte Marghera 33	Mestre	Via Torino 164
Milano	C.so Porta Romana, 120	Milano	Via Bisceglie 120
Modena	Via Emilia Est, 196	Modena	Via dell'Università 31
Padova	Via Magarotto, 3	Padova	Via Trieste 57/59
Parma	Via Bruxelles 10/c	Parma	Via Bruno Longhi ang. Piazzale Jacopo San Vitale 1
Perugia	Via Martiri dei Lager	Perugia	Ricerca soluzione in corso
Pesaro	Via degli Abeti, 16	Pesaro	Via Gagarin 216
Pescara	via G.Marconi 293	Pescara	Corso Vittorio Emanuele 68
Rimini	Via Ravennani 40	Rimini	Ricerca soluzione in corso
Roma	via Q. Majorana 157	Roma	Via Lamaro 43/53
Roma	via Appia Nuova 669	Roma	
Sassari	Viale Umberto I, 26	Sassari	Via Matta 1
Torino	via Arsenale 37	Torino	In fase di valutazione Piazza San Carlo / Grattaciolo
Udine	via della Cisterna 10	Udine	Via del Monte 1
Varese	Via Cavour 37	Varese	Piazza San Vittore 5
Verona	Stradone Scipione Maffei 10/A	Verona	Vicolo Anfiteatro 1
Vicenza	Viale Milano, 29	Torri di Quartesolo	Via dell'Industria 1

Possibili eventuali cambiamenti in base ad indicazioni della Direzione Immobili

Formazione

Supporto formativo e informativo

Tipologia	Destinatari	Contenuti
Incontri Periodici	Responsabili di Filiale ISPF	Incontri periodici per allineamenti tecnici, normativi organizzativi in modo da tener sempre aggiornato il personale della Rete Diretta ISPF e garantire un corretto scambio di informazioni
Cessione del quinto (Focus)	Esperti ISPF	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamenti periodici sul prodotto Cessione del quinto con esperti di prodotto [*] • Sviluppo della community “CQpedia” garantendo alle risorse della Rete Diretta ISPF uno spazio dedicato al prodotto CQ in cui potersi confrontare, esporre dubbi e suggerire soluzioni • Formazione tecnica di prodotto / stage [*] •
Modello di servizio BdT/ISPF	Rete Diretta ISPF	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione in aula per Responsabili e referenti chiave sul nuovo modello di servizio [*] • Demoltiplicazione sul territorio per coinvolgere tutte le risorse della Rete Diretta ISPF tramite formazione in filiale a cura dei Responsabili supportati dai Coordinatori [*]
Prodotti ISPF Modello di servizio BdT/ISPF	Gestori BdT	Formazione ideata per illustrare i prodotti di ISPF (Consumo e CQ) [*]

[*] In corso di definizione