

Focus su Competence Center Finanziari

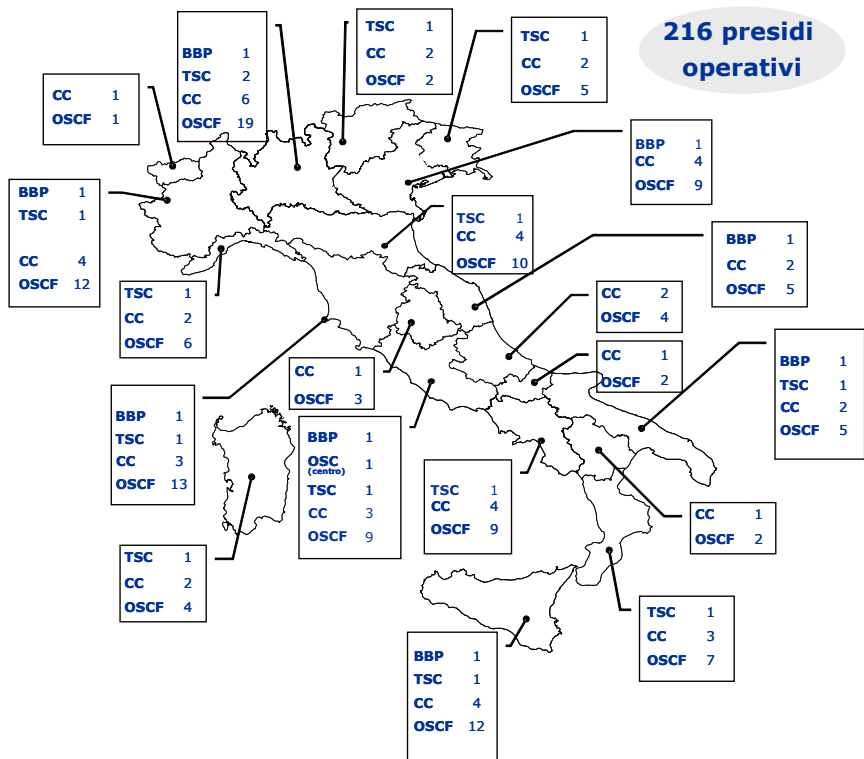
Presentazione del progetto alle OO.SS

Roma, marzo 2009

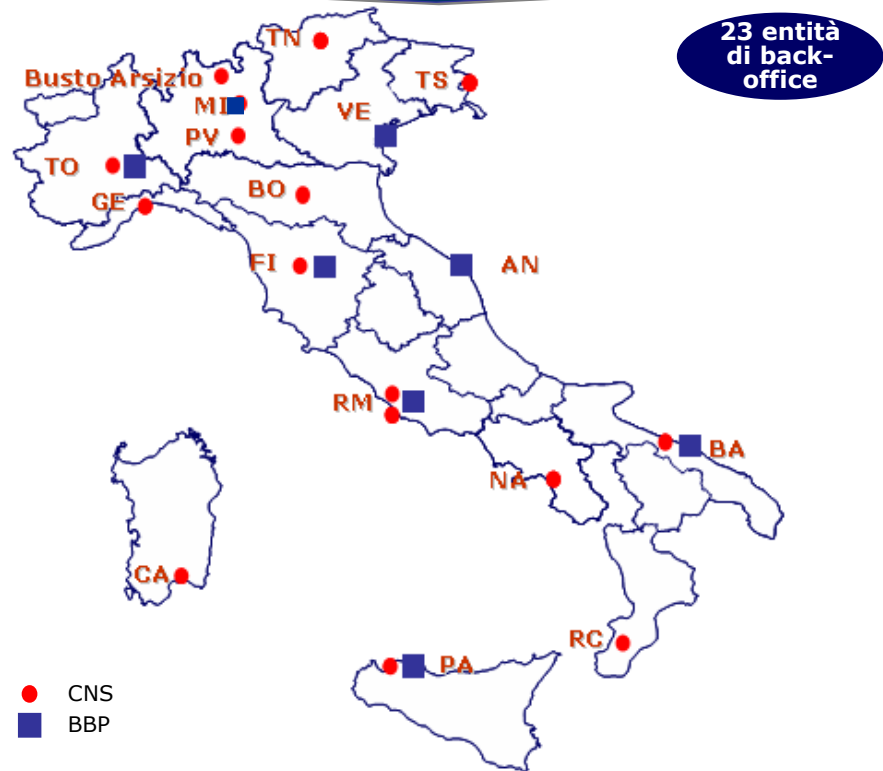


Si è ipotizzato di ridurre punti sul territorio dedicati alle lavorazioni da **216** a **23**.

ARTICOLAZIONE ATTUALE



ARTICOLAZIONE A TENDERE



In coerenza con l'analisi svolta per la realizzazione dei Competence Center, le attività rilevate nell'attuale mappatura sono state ricondotte ai processi di:

✓ **Lavorazione prodotti finanziari**

Insieme delle attività finalizzate all'apertura, chiusura e variazione dei rapporti/contratti e alla gestione delle peculiarità rispetto ai prodotti e/o servizi finanziari

✓ **Gestione e monitoraggio flussi**

Insieme delle attività finalizzate al controllo dei flussi operativi su partitari e procedure ed alla sistemazione delle partite sospese

✓ **Governance processi**

Insieme delle attività finalizzate alla definizione delle linee guida ed al monitoraggio processi

✓ **Rendicontazione e controlli operativo- contabili**

Insieme delle attività finalizzate al controllo delle evidenze contabili ed alla sistemazione delle squadrature

✓ **Assolvimento segnalazioni di legge**

Insieme delle attività finalizzate all'esecuzione delle segnalazioni derivanti da obblighi di legge (vigilanza e antiriciclaggio) e agli adempimenti di natura fiscale

✓ **Gestione post-vendita e rapporti con Enti Istituzionali**

Insieme delle attività finalizzate all'assistenza specialistica ai clienti/ e agli interlocutori istituzionali



L'analisi delle attività ha consentito di individuare **marginii di miglioramento di processo** e tecnologici

✓ **Tecnologici** →

- **Integrazione ed evoluzione** degli applicativi (es. integrazione della procedura accertamenti patrimoniali con le procedure operativo contabili e l'anagrafe BBP; creazione di una nuova transazione in 3270 per la simulazione del "saldo al")
- **Informatizzazione** di alcune procedure (es. implementazione di un interfaccia informatica diretta tra centro e UP per gli indebiti pagamenti INPS/INPDAP, le segnalazioni GIANOS e le anomalie sui libretti di Risparmio; implementazione di una procedura automatica per la verifica dei soggetti falliti e l'apposizione dei blocchi; etc...)

✓ **Di processo** →

- **Standardizzazione delle lavorazioni** (es. gestione delle variazioni di rapporti e contratti – aperture e chiusure)
- **Razionalizzazione dei punti di presidio** di processo (es: Filiali e Centri Contabili)

L'analisi dei processi finanziari ha condotto alla progettazione di un'unica struttura per il presidio delle lavorazioni di back-office dei i servizi finanziari



Di seguito si riportano le principali motivazioni che hanno determinato variazioni nei volumi/attività:

Processo	DA	A	RAZIONALI
Accertamenti Patrimoniali	CNS OSCF (140) CNS OSC SEDE CENTRALE (1) BBP O (1)	BBP O (1) CUAS TORINO	<p>Tipologia di intervento: PROCESSO</p> <p>Accentramento dei rapporti con l'Autorità Giudiziaria e dell'esecuzione degli accertamenti penali (AG), fiscali (AGE e GdF) e per successioni (Clienti) su tutti i servizi finanziari, in un'unica struttura BBP (Dir. Operazioni e CUAS TORINO). Attualmente sull'attività sono impegnate CNS (Filiali e OSC) e BBP (Dir. Operazioni).</p>
Contatto clienti per segnalazioni CAI/Assegni insoluti	CNS OSCF (140)	CONTACT CENTER	<p>Tipologia di intervento: PROCESSO</p> <p>Trasferimento dalle Filiali al Contact center delle attività attualmente svolte per il contatto dei Clienti per segnalazioni CAI (Centrale Allarme Interbancaria) su assegni insoluti.</p>
Contatto UP per sanatoria posizioni anomale su libretti di risparmio	CNS OSCF (140)		<p>Tipologia di intervento: TECNOLOGICO</p> <p>Informatizzazione del processo di segnalazione vs gli UP tramite applicativo dedicato che consenta la trasmissione da Centro a UP delle posizioni anomale degli accrediti, in eccesso o in difetto, sui libretti, eliminando l'attività di intermediazione della Filiale.</p>



Processo

DA

A

RAZIONALI

Tipologia di intervento: **PROCESSO**

Gestione aspetti operativi dei pignoramenti /sequestri

CNS OSCF (140)
BBP O (1)

BBP O (1)

Trasferimento dalla Filiale a BBP delle attività di analisi dei libretti e buoni fruttiferi in possesso del cliente per cui è richiesto il pignoramento. In tal modo si riunifica il processo su BBP che ad oggi svolge le medesime attività sui conti correnti.

Gestione Bollettini

BBP O (1)

BBP O (1)

Tipologia di intervento: **TECNOLOGICO**

Sostituzione dell'attività di verifica manuale (per sfogliamento) di corrispondenza tra bollettini e distinta per cliente con l'attività di verifica elettronica, a seguito del passaggio da una rendicontazione cartacea al cliente ad una per immagine.

Gestione indebiti pagamenti pensioni INPS/INPDAP

BBP O (1)
CNS - CENTRI CONTABILI (53)

BBP O (1)

Tipologia di intervento: **TECNOLOGICO/PROCESSO**

Informatizzazione del processo di segnalazione vs gli UP tramite applicativo dedicato che consenta agli UP di gestire il recupero di accrediti di pensione non dovuti. Conseguente passaggio dell'attività dai Centri Contabili agli UP

Gestione Rapporti /Contratti e Variazioni

CNS TSC (14)

CNS TSC (14)

Tipologia di intervento: **TECNOLOGICO/PROCESSO**

Implementazione di un applicativo informatico che permetta agli UP di dialogare direttamente con Deutsche Bank per l'istruttoria e concessione dei prestiti con richiesta del prestito direttamente da parte dell'UP ed efficientamento dell'attività dei TSC.



Processo	DA	A
Gestione Successioni	CNS OSCF (140) BBP O (1)	CNS TSC (8) (PA,FI,TO,BA, ,TN,MI,CA,RC)
Gestione Vaglia Internazionali	BBP O (1) CNS - CENTRI CONTABILI (53)	BBP O (1)
Archiviazione Documenti Bancoposta	CNS OSCF (140)	CNS OSCF (86)
Segnalazioni Antiriciclaggio (inserimento dati in procedura GIANOS)	CNS OSCF (140)	CNS OSCF (140) (solo attività di controllo)

RAZIONALI

Tipologia di intervento: **TECNOLOGICO/PROCESSO**

Trasferimento delle attività di analisi e liquidazione dalla Filiale ad alcuni TSC. Da BBP verranno inoltre trasferiti al TSC:

- il calcolo del saldo alla data del decesso;
- la relativa "dichiarazione di credito". Conseguente riunificazione del processo presso il TSC.

Tipologia di intervento: **TECNOLOGICO/PROCESSO**

Implementazione di un applicativo informatico che permette a BBP-O di visualizzare, assemblate per tutti gli UP, le note contabili dei vaglia internazionali cartacei per la rendicontazione alle amministrazioni estere. Conseguente eliminazione dell'attività di raccolta delle evidenze contabili provenienti dagli UP svolta dai Centri Contabili.

Tipologia di intervento: **TECNOLOGICO/PROCESSO**

Migrazione graduale presso il centro di Scanzano della documentazione cartacea attualmente archiviata nelle Filiali. La codifica della documentazione determinerà una conseguente riduzione dell'attività di ricerca manuale.

Tipologia di intervento: **TECNOLOGICO/PROCESSO**

Informatizzazione del processo di segnalazione vs gli UP tramite applicativo dedicato che consenta la trasmissione delle informazioni da Centro a UP e permetta di gestire la segnalazione di operazioni sospette su iniziativa dell'UP, con conseguente eliminazione delle attività di smistamento/assemblaggio e trasmissione da parte della Filiale.



RAZIONALI

Tipologia di intervento: **PROCESSO**

Informatizzazione delle attività di blocco e chiusura del conto corrente a seguito di segnalazione di fallimento di persone giuridiche.

Tipologia di intervento: **TECNOLOGICO/PROCESSO**

Informatizzazione delle attività di gestione delle condizioni economiche dei servizi finanziari, che ad oggi è svolta in modalità manuale.

Tipologia di intervento: **TECNOLOGICO/PROCESSO**

Riduzione delle attività di rendicontazione dovuta ad una riduzione dei volumi di vendita (passaggio da 70 a 2 tipologie di valori)

Tipologia di intervento: **TECNOLOGICO/PROCESSO**

Accentramento dell'attività di data entry dei mandati delle spese di giustizia (es.mandati di pagamento alle cancellerie) ed implementazione di uno specifico partitario per la contabilità (Debitori e Creditori Diversi).

Processo

DA

A

Gestione aspetti operativi dei fallimenti

BBP O (1)

BBP O (1)

Gestione delle condizioni

BBP O (1)

BBP O (1)

Valori Bollati:
rendicontazione mensile e conto giudiziale

CNS OSCF (140)

CNS OSCF (140)

Gestione Titoli del Ministero di Giustizia

CNS CENTRI CONTABILI (53)
BBP O (1)

BBP O (1)
CUAS ANCONA



**DATO GESTIONALE
APRILE 08**

**ORGANIZZAZIONE TO BE
(FTE)**

EFFICIENZA (FTE)

2.172

1.662

- 510

**CC
Fin
anzi
ari
o**

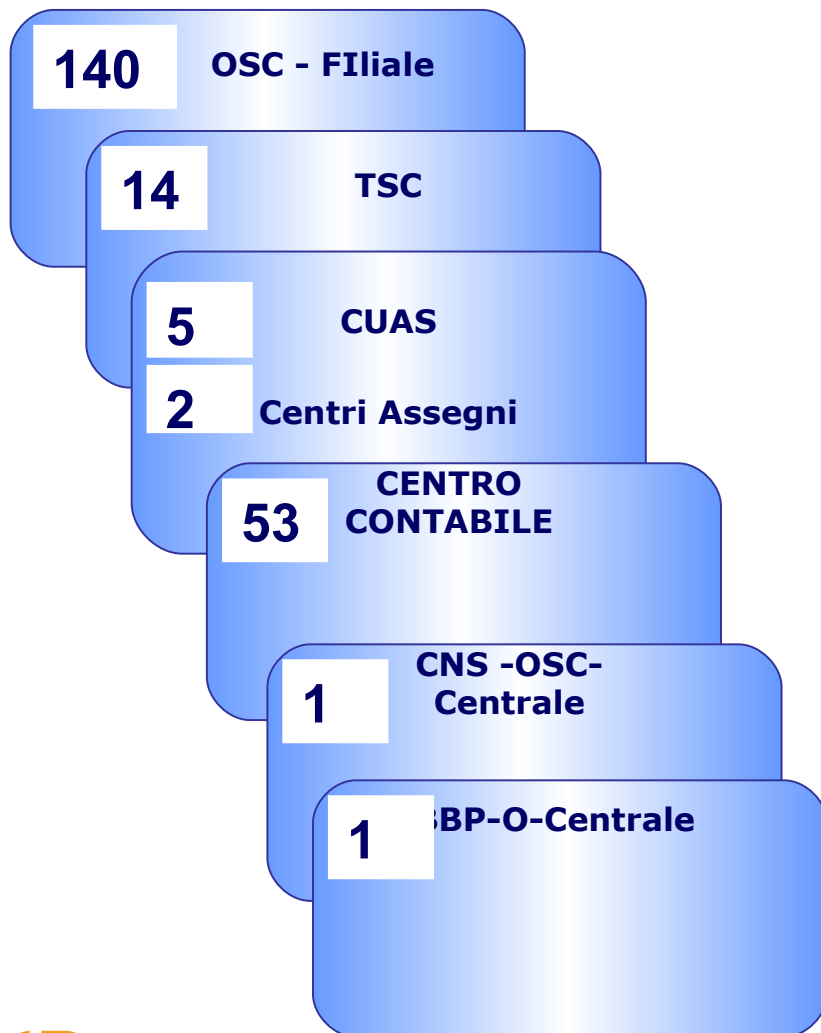


Cantiere 2: Focus su accentramento processi (AS IS e TO BE)

Processo	Unità Organizzative AS IS	Unità Organizzative TO BE
Accertamenti Patrimoniali	CNS OSCF (140) CNS OSC SEDE CENTRALE (1) BBP O (1)	BBP O (1) CUAS TORINO
Contatto clienti per segnalazioni CAI/Assegni insoluti	CNS OSCF (140)	CONTACT CENTER
Contatto UP per sanatoria anomale su libretti di risparmio	CNS OSCF (140)	
Gestione aspetti operativi dei pignoramenti/sequestri	CNS OSCF (140) BBP O (1)	BBP O (1)
Gestione Bollettini	BBP O (1)	BBP O (1)
Gestione indebiti pagamenti pensioni INPS/INPDAP	BBP O (1) CNS - Centri Contabili (53)	BBP O (1)
Gestione Rapporti/Contratti e variazioni	CNS TSC (14)	CNS TSC (14) (TORINO, BARI, BOLOGNA, BUSTO ARSTIZIO, CAGLIARI, FIRENZE, GENOVA, NAPOLI, PALERMO, PAVIA, REGGIO CALABRIA, ROMA,
Gestione Successioni	CNS OSCF (140) BBP O (1)	CNS TSC (8) (FIRENZE, TORINO, BARI, TRIESTE, MILANO, CAGLIARI, ROMA, PALERMO)
Gestione Vaglia Internazionali	BBP O (1) CNS - Centri Contabili (53)	BBP O (1)
Archiviazione Documenti Bancoposta	CNS OSCF (140)	CNS OSCF (86)
Segnalazioni Antiriciclaggio (inserimento dati in procedura GIANOS)	CNS OSCF (140)	CNS OSCF (140) (attività di controllo)
Valori Bollati: rendicontazione mensile e conto giudiziario	CNS OSCF (140)	CNS OSCF (140)
Gestione aspetti operativi dei fallimenti	BBP O (1)	BBP O (1)
Gestione delle condizioni	BBP O (1)	BBP O (1)
Gestione Titoli del Ministero di Giustizia	BBP O (1) CNS - Centri Contabili (53)	BBP O (1) CUAS ANCONA



L'individuazione di processi/attività accentrabili e dei relativi margini di miglioramento/efficientamento ha consentito di determinare il modello di funzionamento operativo dei Competence Center Finanziari



BUSINESS PROCESS MODEL

23

UNITA' ORGANIZZATIVE ACCENTRANTI

Processi core

LAVORAZIONE PRODOTTI FINANZIARI

Gestione
apertura
rapporti /
contratti

Gestione
chiusura
rapporti /
contratti

Gestione
operativa
del
prodotto

Archiviazione

Processi di supporto

GESTIONE E MONITORAGGIO FLUSSI

GOVERNANCE PROCESSI

RENDICONTAZIONE E CONTROLLI OPERATIVO-CONTABILI

ASSOLVIMENTO SEGNALAZIONI DI LEGGE

GESTIONE POSTVENDITA E RAPPORTI CON ENTI ISTITUZIONALI

