

L'azienda anche quest'anno, il 30 marzo u.s., ha convocato le OO.SS. per una frettolosa e superficiale presentazione del sistema incentivante 2022.

Il nostro Sistema Premiante somma quelle che potremmo definire comuni distorsioni di settore (una eccessiva sperequazione negli importi erogati e una poca considerazione dell'apporto al risultato aziendale dei colleghi nei Servizi e nel Cags) anche un numero notevole di particolarità che lo rendono un caso unico nel settore Bancario al punto da rendere il suo raggiungimento una vera Via Crucis.

Il tutto è stato rappresentato all'azienda ma abbiamo ricevuto solo risposte di circostanza che non ci hanno convinto. Premesso che sono anni che contestiamo la modalità di costruzione del sistema incentivante, a nostro parere particolarmente complesso e zeppo di contraddizioni, di seguito vogliamo evidenziare ciò che secondo noi non va.

MONTEPREMI

Resta l'impostazione, per la rete filiali, di suddivisione in 4 fasce. L'ammontare complessivo del montepremi a disposizione per la Rete Commerciale è stato implementato per il 2022 di un importo che, a nostro avviso, in termini percentuali è in difetto rispetto all'incremento del numero di filiali con l'ingresso di Creval, conteggiando le chiusure.

L'azienda risponde che l'importo è stato calcolato sulla base della crescita degli organici che hanno accesso al premio. Rimane la previsione per cui, nel caso che l'importo complessivo superi il massimale i premi vengono ridotti proporzionalmente, fino ad un massimo del 50%. Negli ultimi anni è un fenomeno che si sta ripetendo, a dimostrazione che le colleghe ed i colleghi hanno una attenzione al risultato ammirevole che li porta tutti, o quasi, a raggiungere non solo i fatidici 100 punti ma anche oltre.

Il premio riproporzionato è una delusione che non soddisfa le aspettative e non ripaga degli sforzi e dello stress accumulato e generato dalle mille pressioni a cui tutti sono sottoposti. Ad onore del vero negli anni l'azienda a volte ha abbassato la soglia per consentire di premiare più persone, ma sempre con premi ridotti ed in situazioni di mercato particolarmente difficoltose e a fronte di ambizioni di budget che in partenza non risultavano adeguate alle condizioni.

OBBIETTIVI FILIALE

Ritroviamo la norma, per i canali retail e banca di impresa che prevede per le unità che raggiungono un punteggio tra 95 e 99,9 l'assegnazione di un premio pari al 50% del target bonus, nel caso di disponibilità dell'ammontare complessivo.

Questo significa che se una filiale manca anche solo dello 0,01 il suo obiettivo può solo ambire ad un premio ridotto al 50%.

Questa previsione è svilente, occorre maggiore proporzionalità, che ritroviamo difatti nella stessa previsione applicata ai canali Private e Consulenti dove nella stessa situazione, il premio pagato è pari al 70%, non ancora soddisfacente ma sicuramente di diverso impatto.

GESTORI E OBIETTIVI AFFARI DI FILIALE

è importante avere coscienza che:

- i Gestori Affari di Filiale sono diventati una presenza molto rara;
- persino quando presenti, devono operare in modo condiviso su più filiali (a questo proposito nella circolare non sembra si nomini la figura del gestore condiviso nonostante sia stata istituita da tempo);
- nella maggior parte delle situazioni il portafoglio è affidato al Responsabile della filiale che ha carichi di lavoro e responsabilità ormai senza fine;
- il portafoglio Affari risulta sempre più composto da un "patchwork" di posizioni residuali e quindi in condizioni di estrema difficoltà in termini di sviluppo;
- è presente un budget sulle erogazioni degli ecobonus nonostante le attuali particolarità in proposito che non stiamo a riepilogare.

Stante tutto questo è ben difficile immaginare che si possano raggiungere i risultati di budget, con un doppio rilievo negativo, sia sui gestori che sulle filiali.

OBBIETTIVI PORTAFOGLIO - PREMIUM

- permane la previsione sui budget "personali" calibrato sui singoli portafogli dei Premium. Da più anni ripetiamo che, a nostro avviso, non sono corretti in quanto il CCNL all'art. 54 prevede la possibilità di attribuzione e corresponsione per GRUPPI OMOGENEI "L'impresa stabilisce l'ammontare globale, i criteri di attribuzione ed i tempi di corresponsione per gruppi omogenei di posizioni lavorative in relazione agli obiettivi medesimi (ad esempio settori aziendali quali strutture centrali o di rete, determinate unità operative aventi caratteristiche omogenee)"

OBBIETTIVI DI SEGMENTO -FAMILY

i Gestori Family vengono premiati al raggiungimento contestuale degli obiettivi di Filiale e del segmento di appartenenza (si conferma la penalizzazione del 30% in caso di raggiungimento di almeno 95 punti a livello di Filiale e di almeno 100 punti a livello di segmento).

Pertanto, in presenza di più Family, tutti devono raggiungere il proprio obiettivo per mirare all'obiettivo di segmento, poi, se la filiale arriva a 95 il premio scende al 70% e, infine, se non raggiunge i 95 punti addio premio.

Tutto questo senza eccezioni in situazioni in cui tantissime Filiali sempre più spesso evidenziano portafogli Family non presidiati per assenze non sostituite né in caso di lunghe malattie né in caso di maternità.

QUALITÀ DEL SERVIZIO AL CLIENTE - IRC

Nonostante sia stato più volte segnalato la clientela non viene messa a conoscenza preventivamente, in sede di interviste telefoniche, come fatto comunemente, del peso dei giudizi. Questo porta spesso ad avere dei riscontri che il cliente immagina positivi ma che invece (voto fino a 8) non lo sono.

Permane il problema del numero di interviste inadeguato in confronto al numero di clienti gestiti e non vengono sterilizzate le risposte ed i giudizi che non hanno attinenza con l'attività svolta o con il rapporto con la filiale o non direttamente gestibili da chi ha in carico il rapporto.

Persino la costruzione dell'indice è penalizzante per chi ha sviluppato negli anni un ottimo rapporto con la clientela. Infatti

chi ha già raggiunto livelli di soddisfazione elevati, l'anno successivo è chiamato ad incrementare i risultati nella stessa percentuale di chi ha basi di partenza più basse.

FORMAZIONE OBBLIGATORIA

- È stata introdotta una penalizzazione del 15%, novità 2022, legata alla completa fruizione dei corsi obbligatori.

Una previsione che alimenta il fenomeno delle pressioni formative. Non bastavano quelle commerciali, che stiamo vivendo da diversi anni.

Alle colleghe ed ai colleghi viene chiesto di formarsi, nell'interesse dell'azienda e delle previsioni di legge, senza garantirne i tempi di fruizione.

Questo già oggi comporta situazioni che abbiamo già segnalato all'azienda, con la formazione spostata fuori dall'orario di lavoro, persino alla sera e nei fine settimana, svolta in modo frettoloso e superficiale, con evidenti ricadute sulla professionalità.

Lo scorso anno il numero delle persone che non sono riuscite a concludere l'iter formativo è stato elevato, cosa che rende ancor più assurda la penalizzazione e che dimostra che mancano gli strumenti e l'organizzazione per una corretta fruizione.

Ricordiamo poi che nel 2019 CA.SA. ha sottoscritto un accordo quadro internazionale con UNI GLOBAL UNION che sancisce il diritto alla formazione attraverso adeguati dispositivi e impartita durante l'orario di lavoro, "singolare" che quello che è un diritto per tutti i 47 paesi in cui è presente il nostro gruppo da noi diventi un fattore penalizzante del Sistema Incentivante.

FRUIZIONE FERIE

Altra simpatica novità è una penalizzazione, anch'essa del 15%, legata alla completa fruizione delle ferie ed ex festività. E qui il moto ondoso delle contraddizioni assume "forza nove".

Abbiamo avuto pesanti discussioni con l'azienda a causa della difficoltà nel concedere periodi di ferie nel primo semestre 2022 a causa dell'impegno per l'integrazione Creval. Se poi torniamo indietro con la memoria al 2020, ricordiamo tutti la circolare con la quale l'azienda imponeva la fruizione degli arretrati ferie, e di gran parte delle ferie correnti, operazione fallita in nome dei budget e dei risultati economici, da una parte i colleghi a pianificare e dall'altra le DR a revocare, e ancora oggi i residui sono importanti. Immaginiamo che queste nostre considerazioni siano patrimonio anche aziendale per cui la previsione a nostro avviso va nel novero di "cosa non ci si inventa per non pagare un premio".

ASSEGNAZIONE DEI BUDGET

manca una qualsiasi forma di confronto all'interno della DR fra chi assegna i budget e le filiali. Questo comporta spesso che non si ha attenzione sulle condizioni degli organici delle singole filiali, sulle singole situazioni di mercato con tutto

quello che ne consegue assegnando budget spesso irraggiungibili in partenza con una forte demotivazione di tutta la squadra.

VALUTAZIONI

come non richiamare quanto previsto dal CCNL ART.80 COMMA 9. CCNL 2019: "Il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa ai sensi del presente articolo e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi dell'art. 41, comma 2, del presente CCNL"

È evidente come nella nostra azienda le valutazioni siano negativamente influenzate dal raggiungimento dei budget. Si tratta non solo del mancato rispetto di una previsione di CCNL ma persino, stante tutto quanto sopra, anche del mancato rispetto della professionalità dei colleghi che hanno sempre raggiunto complessivamente dei risultati molto lusinghieri ma la cui professionalità non emerge dalle valutazioni.

CAMBIO REGOLE IN CORSO

è prevista la possibilità di revisione in corso d'anno per fare fronte ad eventuali cambiamenti dello scenario economico, con l'emanazione di una nuova circolare entro il 30/09 di integrazione/modifica dell'impianto. Auspichiamo che siano variazioni che vadano nella direzione di aiutare le filiali a raggiungere i risultati e non, come già visto in passato, di aggiungere nuovi obiettivi andando ad appesantire il lavoro.

SOSPENSIONE DELLE EROGAZIONI

la circolare aziendale prevede che "La Direzione Generale, nel rispetto delle Politiche di Remunerazione di Gruppo, in relazione anche alle segnalazioni delle Funzioni di Controllo (Direzioni Internal Audit, Compliance, Rischi e Controlli Permanenti), si riserva la facoltà di ridurre o escludere dall'assegnazione dei premi singoli Dipendenti o anche l'intera Unità Organizzativa qualora si ravvisino comportamenti devianti, in contrasto o semplicemente elusivi della normativa"

Attenendosi alla previsione negli ultimi anni l'azienda ha ritenuto di sospendere l'erogazione del sistema incentivante per approfondire una serie di situazioni in cui a suo avviso si erano rilevate delle irregolarità.

Peccato che, spesso, queste situazioni derivino dal suggerimento di alcune funzioni aziendali, sulla base dei bisogni per il raggiungimento del budget oppure tra canali, per evitare penalizzazioni.

Eclatante è anche l'esempio degli inattivi che sono figli delle crescite basi clienti per rincorrere il sistema incentivante.

La riattivazione di questi rapporti viene spesso fatta con versamenti o prelievi irrilevanti, sempre concordate coi clienti, ma che finiscono puntualmente nel mirino dell'azienda come situazioni per le quali, qualora non ci sia la documentazione più che perfetta, si rischia persino il provvedimento disciplinare.

AGGIORNAMENTI SUI RISULTATI

da anni lamentiamo che i colleghi non vengono messi in condizione di verificare in modo puntuale l'aggiornamento dei loro risultati in relazione alle previsioni di budget. Non hanno un cruscotto aggiornato spesso ricevendo il quadro complessivo in modo farraginoso e sempre con notevole ritardo.

Inoltre, durante l'anno il già pesante quadro di partenza viene condito da pressioni commerciali calate con modalità sempre più irrispettose dei singoli e delle condizioni nelle quali lavorano, a colpi di report, con infinite ed innumerevoli call ripetitive, demotivanti e senza valore aggiunto.

Non bastasse gli aggiornamenti sono troppo spesso comunicati con ritardi che non consentono il pieno controllo del sistema, in balia delle richieste continue ed assillanti, navigando a vista senza certezze del risultato.

Insomma, l'azienda non ascolta e quello che dovrebbe essere una giusta ambizione troppo spesso si trasforma in una ripetitiva tribolazione.

In corso di anno daremo aggiornamenti su questi vari aspetti.