



FISAC

Gruppo bancario Crédit Agricole Italia

INCENTIVARE E' UN'ALTRA COSA/2

Nel nostro comunicato del 11 aprile 2019 abbiamo evidenziato come anche per il 2019 il Gruppo CA abbia perso un'altra occasione per dimostrare fattivamente la volontà di condivisione sul SISTEMA INCENTIVANTE.

Al pari del VAP, che rappresenta valore retributivo per i colleghi, lo è anche sistema incentivante, sul quale tuttavia si concentra molta discrezionalità distributiva. Questo, è evidente, non incoraggia l'Azienda a condividere con le OO.SS. un percorso negoziale sul Sistema Incentivante facendosi una buona ragione del negato consenso della controparte sindacale che ne confuta da sempre i volumi degli obiettivi, i cancelletti, i termini, le modalità commerciali ecc.....per non parlare delle pressioni commerciali che ne derivano, ma questo è un altro capitolo.

Il CCNL prevede all'art. 51 le norme di riferimento per il SISTEMA INCENTIVANTE, fra le quali spicca il "ricercare soluzioni condivise, nello spirito del Protocollo 16 giugno 2004" ma, come succede ormai da qualche anno, l'Azienda ha volutamente disatteso le indicazioni del CCNL determinando regole che rendono il risultato assai imponderabile, ripetendo per il 2019, seppure in forma diversa, lo stesso metodo di approccio che rende praticamente impossibile prefigurare il risultato, riproponendo elementi di contenuto che avevamo già contestato l'anno precedente.

Ricordiamo che nel 2018, nonostante lo sforzo comune di tutte le colleghe e colleghi, poche realtà hanno raggiunto l'obiettivo assegnato cosa che evidenzia di per se l'insuccesso progettuale, e infatti, per provare a rimediare a questo l'Azienda ha deciso di erogare "in via eccezionale" il premio a partire dalle realtà che hanno raggiunto i 75 punti di avanzamento.

Continuiamo a sostenere che rendere questo strumento più chiaro, oggettivo e trasparente sarebbe prima di tutto un condivisibile obiettivo aziendale. Disattendere le norme del CCNL e sfuggire ad un serio e responsabile confronto con le Organizzazioni Sindacali può solo portare a replicare il risultato del 2018 **un disastro annunciato.**

Anche per il 2019 l'Azienda si è sforzata di replicare le caratteristiche che hanno reso difficilmente raggiungibile il budget, a partire dalla sua trasparenza. Anche perché, se è vero che le filiali avevano un'idea, ma non una conferma, degli obiettivi del sistema incentivante, hanno avuto la prima rilevazione, e comunque relativa al mese di aprile, solo nel mese di luglio, con un ritardo che definiamo imbarazzante, per consentire di rimediare ai disallineamenti, autogestendo come si pretenderebbe, il proprio lavoro.

Inoltre, la stessa rilevazione ha evidenziato come alcune voci non siano neanche lontanamente gestibili dalle strutture per il raggiungimento delle quali si devono affidare a dei veri e propri colpi di fortuna, peccato che a conti fatti valgono svariati punti di budget senza i quali ogni sforzo appare risulterà vano.

- La presenza nei basket prodotto (2 per complessivi 18 prodotti) dell'erogato m/l affari, dei leasing e delle presentazioni di portafoglio commerciale per filiali che non hanno più il Gestore Affari, appare più che una richiesta, una presa in giro, poichè ricade sulle spalle dei Responsabili già oberati da mille incombenze.
- Le polizze auto per le quali, anche per le categorie di clientela meno rischiosa, non siamo concorrenziali. Senza contare poi che, in caso di problemi, il numero verde dell'assistenza è perennemente occupato costringendo l'utenza ad estenuanti attese.
- Il saldo netto clienti è inficiato dalle radiazioni massive dei conti debitori non più recuperabili, rapporti fermi da tempo che l'Azienda decide di estinguere di iniziativa, e non troviamo corretto che questo vada a invalidare gli sforzi che i colleghi di filiale fanno per sviluppare nuovi clienti, e infatti nasce a ottobre il nuovo "battitore di tamburi" lo sviluppatore.... (Un imbuto che traborda, anche per effetto delle riduzioni di sportelli e figure professionali poco stimolate previste dal PMT).
- Irc (customer satisfaction) nota dolente, la rilevazione avviene su un numero di clienti bassissimo statisticamente assolutamente non significativo. Una casistica non significativa che non rende merito agli sforzi profusi ed è contagiata da variabili non direttamente imputabili alla filiale, in pratica conta più la fortuna che una statistica fatta in modo serio.
- Flussi netti, la rilevazione non può essere standardizzata ma è influenzata dalle dinamiche tipiche delle singole filiali. Un grosso pagamento, un cliente che acquista un immobile o al contrario un cliente che riceve un grosso introito, influenzano il dato senza che la filiale possa gestirlo.
- Offriamo ai nuovi clienti condizioni di conto corrente molto più competitive di quelle applicate ai clienti storici e fin qui nulla di strano, peccato che se un cliente storico ha la necessità di aprire un nuovo conto non può farlo alle condizioni più favorevoli, un buon sistema per favorire nuove aperture e contemporaneamente incentivare i clienti storici a chiudere i rapporti.

E sono solo alcuni esempi.

Il risultato di questo contorto meccanismo è che molte filiali presentano un avanzamento commissionale in linea con quanto richiesto, in pratica stanno facendo guadagnare all'Azienda ciò che le permette poi di uscire con dei dati più che positivi ma presentano un avanzamento del sul sistema incentivante così costruito molto basso.

A nostro avviso il Sistema Incentivante così formulato va esattamente in direzione opposta a quello che si prefigge di ottenere, è una scelta di politica retributiva inadeguata che in quanto tale può produrre

- Perdita dimotivazione
- Dispersione del patrimonio umano
- Peggioramento del clima aziendale
- Conflittualità

Lo stiamo dicendo da tempo, un sistema incentivante così strutturato, con tutte le pressioni commerciali che genera, calate dalle innumerevoli figure che sulla carta dovrebbero essere un supporto ma di fatto servono solo a generare ansie ed inadeguatezza, non serve a nulla. Se non ci fosse si lavorerebbe meglio, raggiungendo gli stessi risultati.

Non manca mai di sorprendere, nonostante tutto, che i risultati e i dati di bilancio sono sempre e costantemente confortanti, e che l'unica voce del conto economico con segno negativo sia proprio quella del "COSTO DEL PERSONALE". Questo indice valoriale chissà perché raggiunge puntualmente gli obiettivi che l'azienda si prefigge: un taglio netto.

Parma, 14 ottobre 2019

**Segreteria di Coordinamento Fisac-Cgil
Gruppo Crédit Agricole Italia**