



**UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI**

Aderente a Union Network International – UNI

## **UILCA Gruppo Intesa Sanpaolo Coordinamento nazionale**

Milano, 2 marzo 2011

**AGLI ISCRITTI SINDACALI UILCA  
GRUPPO INTESA SANPAOLO**

### **Presentazione Sistema Incentivante 2011**

Mercoledì 2 marzo si è svolto un incontro per la presentazione alle Organizzazioni Sindacali del Sistema di Incentivazione del 2011 per il personale della Rete e della Divisione Banca dei Territori (Filiali, Direzioni Regionali e Aree), con esclusione delle strutture centrali.

In premessa l'Azienda ha dichiarato di avere elaborato un sistema basato su novità che intendono dare un segno di discontinuità rispetto al passato, per semplificare lo strumento in un'ottica di sostenibilità a medio e lungo termine, con l'obiettivo di considerare anche valori qualitativi, di correttezza, tutela e fidelizzazione verso la clientela e contenimento dei rischi legali e reputazionali.

In quest'ambito la Banca ha deciso di strutturare il **Sistema Incentivante 2011**, che sarà pagato nel 2012, in due componenti parallele:

- un Sistema di Incentivazione Base, valido per tutti i destinatari del Sistema stesso;
- un Sistema di Incentivazione Commerciale, indirizzato verso le filiali e le strutture di Area che supportano e collaborano con le filiali nel presidio dell'attività commerciale.

#### **Sistema di Incentivazione Base (Sib)**

È prevista una scala di obiettivi relativi al Margine di Intermediazione, che avrà un primo correttivo rappresentato dall'Indice composito di Qualità e Customer Satisfaction e un secondo correttivo costituito dal Cost Income (che nelle filiali deve rimanere nella media dimensionale dell'Area/Regione).

In proposito le Organizzazioni Sindacali hanno evidenziato preoccupazione rispetto alla modalità di costruzione dei due correttivi e a una loro possibile strumentalizzazione.

Gli indicatori del grado di soddisfazione della clientela rischiano infatti di essere utilizzati, come già avvenuto in passato, come strumenti di pressione commerciale, mentre l'indicatore del Cost Income rappresenta una variabile spesso non controllabile dalle singole filiali e comunque anch'esso può generare pressioni commerciali per incrementare i ricavi o ridurre i costi.

Non è prevista l'erogazione del Sistema di Incentivazione Base se non verranno raggiunti il 95% degli obiettivi della Divisione e il 90% di quelli di Gruppo.

#### **Sistema di Incentivazione Commerciale (Sic)**

Questo Sistema è complementare a quello Base ed è rivolto a tutto il personale di filiale e alle strutture di Area, che supportano e collaborano con le filiali nel presidio dell'attività commerciale, con l'obiettivo specifico di focalizzare l'attenzione sulle performance commerciali e sulle modalità con cui le stesse sono ottenute, prevedendo indicatori di sostenibilità nel medio periodo e indicatori di qualità.

L'intendimento espresso dall'Azienda è quello di valorizzare il gioco di squadra, attraverso classifiche redatte sulla base di specifici parametri e di sostenere la motivazione nel corso di tutto l'anno.

Il pagamento dei Premi avverrà in tre tappe e sarà destinato al miglior 20% delle filiali Piccole, al miglior 20% di quelle Medie, il miglior 20% di quelle Grandi e di quelle Imprese e potrebbe

prevedere erogazioni in tutti i periodi oppure solo in alcuni se il raggiungimento degli obiettivi è discontinuo.

Per il Sistema di Incentivazione Commerciale non sono fissati i vincoli di Divisione e di Gruppo minimi per ottenere l'erogazione del Premio stabiliti per quello Base.

L'unico limite sarà costituito dai sotto-indicatori "Servizio di Investimento" e "Servizi di Finanziamento" (per le filiali Imprese solo "Servizi di Finanziamento") nel caso risultassero inferiori a 90.

Il rispetto di una soglia minima di questi parametri recepisce indirizzi di Banca d'Italia volti a prevenire comportamenti di vendita non rispettosi dei profili di rischio della clientela.

L'Azienda ha quindi dichiarato che averli recepiti nel Sistema di Incentivazione rientra nella logica di penalizzare chi ricorre a pressioni commerciali improprie e/o comportamenti scorretti.

Eventuali modifiche o sostituzioni degli indicatori, delle modalità di calcolo dei punteggi e del peso degli stessi dovranno essere decise da un Comitato composto da rappresentanti di una larga parte delle Direzioni del Gruppo.

Nell'individuazione dei lavoratori che potranno ricevere il Premio Incentivante anche per quest'anno è previsto uno stretto collegamento con il Sistema Valutativo, prevedendo una valutazione minima di Adeguato (secondo il sistema valutativo Perfomer in vigore) ai fini dell'accesso al sistema, mentre per poter beneficiare del Premio Individuale la soglia minima di valutazione è Più che Soddisfacente.

Rispetto al Sistema di Incentivazione nel suo complesso, e con particolare riferimento a quello Commerciale, le Organizzazioni Sindacali hanno segnalato il rischio di crescita di pressioni commerciali e di forte competitività tra le filiali che operano nel medesimo territorio.

In proposito si è anche chiesto che non siano realizzate e diffuse graduatorie individuali. Al riguardo l'Azienda ha negato l'esistenza di una classifica rispetto ai singoli lavoratori.

Al termine dell'incontro le Organizzazioni Sindacali hanno consegnato una lettera all'Azienda con cui chiedono l'apertura della procedura di confronto prevista dal Contratto Nazionale.

Per quanto riguarda il **Premio Incentivante relativo al 2010**, che verrà pagato nel corso di quest'anno, la Uilca ha chiesto se l'Azienda ha intenzione di effettuare rettifiche rispetto ai criteri del Sistema Incentivante 2010, anche alla luce di obiettivi elaborati su previsioni verificatesi molto lontane dalla realtà. L'indice Tit, infatti, che l'Azienda aveva previsto a 1,04, si è attestato nel corso di tutto il 2010 su valori medi di 0,60, causando per la maggior parte delle filiali il mancato raggiungimento degli obiettivi per poco (molteplici sono le realtà con un Mint al 94%).

L'Azienda ha risposto che sta facendo le dovute valutazioni, anche perché ancora non dispone di dati completi.

La Uilca ha comunque chiesto all'Azienda che, in caso provvedesse a raccogliere l'auspicio di apportare rettifiche, ponesse particolare attenzione in termini di trasparenza nella definizione del Premio e nei metodi di comunicazione, anche per evitare gli spiacevoli malintesi verificatisi nel 2010 quando ha deciso di effettuare integrazioni rispetto al Sistema Incentivante 2009.

## Progetti aziendali

Ai margini dell'incontro sul Sistema di incentivazione l'Azienda ha comunicato l'avvio di due progetti relativi alla Rete e a Intesa Sanpaolo Group Services.

Il primo Progetto consiste nell'avvio di una serie di interviste ai lavoratori che svolgono attività di gestori in filiale, per capire l'approccio utilizzato nella proposta dei prodotti alla clientela e come la stessa si relaziona.

Lo scopo è ottenere un feedback che consenta di verificare quali siano le aree di miglioramento e come sia possibile intervenire per rendere più efficace l'attività commerciale.

Il secondo Progetto partirà venerdì 4 marzo ed è rivolto ai lavoratori di Isgs in qualità di clienti di Intesa Sanpaolo, chiedendo loro di inserire, in via volontaria, tramite il blog del Chief Operating Officer, già attivo in intranet, le proprie osservazioni, richieste e preferenze per una migliore fruizione dei servizi della banca.

## Festività 17 marzo

In occasione della festività del 17 marzo, introdotta solo per quest'anno dal Governo in occasione del 150° anniversario dell'Unità d'Italia, l'Azienda ha comunicato che vi sarà

l'apertura di alcune filiali storiche o di particolare prestigio sulle piazze di Torino, Firenze e Roma, in una logica di immagine e con l'obiettivo di assicurare alcuni servizi alla clientela in località che sono tradizionalmente importanti mete turistiche e peraltro sono state nella storia capitali d'Italia.

Le filiali coinvolte saranno:

Torino: piazza San Carlo e via Garibaldi

Firenze: piazza della Signoria (filiale di Cassa di Risparmio di Firenze) e piazza della Repubblica (filiale di Intesa Sanpaolo)

Roma: via del Corso e piazza di Spagna.

La presenza dei lavoratori sarà su base volontaria ed è previsto il trattamento stabilito dal Contratto Nazionale per i giorni festivi infrasettimanali.

Sono ancora da definire i servizi che saranno presidiati e verrà fornita informativa in sede locale da parte dell'Azienda.

## **Opzione Premio Aziendale e Modello Cud**

L'Azienda ha comunicato che non potrà effettuare la consegna online del Modello Cud 2011 prima del 21 marzo, malgrado l'Agenzia delle Entrate non abbia prorogato il termine di presentazione oltre il 28 febbraio.

La spedizione cartacea per il personale che non ha accesso al sistema informatico aziendale avverrà in data successiva al 21 marzo.

Per quanto concerne l'esercizio dell'opzione di pagamento di una quota del Premio Aziendale sul Fondo Previdenziale l'Azienda ha comunicato che aprirà la relativa procedura dalla prossima settimana fino al 31 marzo.

## **Gruppo Delta**

In merito all'applicazione dell'accordo relativo ai lavoratori del Gruppo Delta, Intesa Sanpaolo aveva comunicato di essere in attesa di sapere se era stata accolta la sua proposta di acquisizione di attività.

I Commissari di Delta hanno inviato al Gruppo Intesa Sanpaolo una richiesta di proroga dell'offerta fino al prossimo 30 giugno.

Intesa Sanpaolo ha accettato di spostarla fino al 31 marzo, valutando l'ipotesi di fissare scadenze mensili successive in accordo con i Commissari, previo aggiornamento dei dati.

## **Banco Popolare dell'Emilia Romagna**

L'Azienda ha comunicato che dal 1° marzo il Gruppo Intesa Sanpaolo controlla il Banco Popolare dell'Emilia Romagna e al momento ci sono 5 persone in distacco presso questa azienda per gestirne le attività. In una fase successiva verrà valutata la possibilità che si proceda a una razionalizzazione delle risorse, prevedendo una ricollocazione su Cassa di Risparmio di Bologna.

Segreteria **Uilca** Gruppo Intesa Sanpaolo