

dal sito fisacgruppointesasanpaolo.it

KPI ne hai? Si ma sai...

A distanza di due mesi dalle ultime notizie sui Lavoratori Misti, non solo l'azienda non dà cenno di voler ripristinare **il diritto alla trasformazione** per gli assunti a partire da febbraio 2023, ma inventa nuovi modi per complicare ulteriormente la vita a tutti i colleghi con Contratto Misto. Ha infatti deciso di collegare il sistema di incentivazione per la parte autonoma – cosiddetti KPI – a tre nuovi indicatori, tra i quali non passa inosservato quello per cui **almeno il 15% dei clienti** in portafoglio deve possedere **almeno un prodotto in ognuno** dei tre ambiti previsti da cross selling: **investimento – transazionale – assicurativo**.

Fino all'anno scorso erano previsti **9 parametri** che certificavano la **correttezza operativa** negli ambiti della formazione del collega (corsi di formazione obbligatoria), della profilatura dei clienti (rinnovo dei profili scaduti), adeguatezza dei portafogli ed, infine, assenza di recesso da polizze cpi nei trenta giorni successivi alla loro sottoscrizione. È importante evidenziare come ognuno di questi indicatori faccia riferimento a norme di legge che prevedono la tutela del consumatore rispetto all'operato di un istituto di credito (si ricordi la sanzione inferta ad ISP a seguito di comportamenti anomali nella sottoscrizione di polizze facoltative, ritenute obbligatorie).

Se l'inserimento del parametro relativo alla consegna dei mandati ai clienti può ritenersi strettamente connesso ad un comportamento normato, i parametri che prevedono il possesso dei prodotti e il numero dei clienti che hanno ricevuto almeno un'offerta a distanza, fuori sede, a mezzo canali self vanno ricollegati senz'altro ad **una logica puramente commerciale**. Con l'obbligo di perseguire la percentuale che consentirebbe ai colleghi di andare a premio, sorgono seri dubbi sulla **sostenibilità etica** dei parametri stessi.

Il collega, difatti, potrebbe trovarsi nella situazione o di sentirsi scoraggiato dall'intraprendere un'azione volta all'espansione della propria attività lavorativa (aprire un nuovo conto corrente non comporta come automatismo la sottoscrizione di investimenti o polizze) oppure, in senso opposto, darebbe vita a logiche di **forzatura della propria attività commerciale**. Nei fatti i colleghi potrebbero trovarsi nella spiacevolissima situazione di dover **scegliere** se **"forzare"** delle vendite oppure **rinunciare** al proprio premio.

Intesa Sanpaolo procede nel suo incomprensibile obiettivo di **peggiorare non solo le condizioni di vita, ma anche quelle più strettamente lavorative ai Lavoratori Misti**, sui quali ricade un rischio di impresa a differenza dei colleghi full.

L'introduzione dei parametri rappresenta solo l'ultima di una serie di iniziative che vanno in questa direzione. È davvero difficile spiegare altrimenti come l'azienda si ostini a non fornire risposte a tutte le **proposte concrete e argomentate che le abbiamo sottoposto più volte**:

- **Assunzioni in località prossime** a quelle di residenza abituale. Questo – oltre a evitare cambi di residenza molto disagiati e onerosi – consentirebbe di svolgere l'attività autonoma all'interno del tessuto sociale ed economico di riferimento con evidenti benefici per l'espansione della propria attività e di conseguenza anche per la banca.
- Mantenimento del diritto di conversione e anzi attivazione di ulteriori **finestre di conversione** successive alla prima.
- Possibilità di partecipazione ai **Job Posting** anche per i Lavoratori Misti.

- **Politiche di trasferimento** coerenti con quelle degli altri dipendenti del gruppo. Attualmente l'azienda procede con trasferimenti di Lavoratori Misti anche a significativa distanza dal luogo di formazione del portafoglio (e quindi di residenza / filiale di radicamento dei clienti), ma si oppone alle richieste di trasferimento avanzate dai colleghi. Occorre attivare di liste di trasferimento anche per questa "famiglia professionale" con chiarezza sulla gestione del portafoglio "B" in caso di trasferimento.
- **Trasferimento ad altra filiale:** il passaggio presso un'altra filiale diventa occasione di stimolo e cambiamento. Per i colleghi misti comporta l'aggravio del passaggio del proprio ptf B dalla filiale di radicamento ad altra filiale, in un momento in cui non è estesa a 360° l'operatività in offerta fuori sede.
- Possibilità di **sostituzione di quei clienti** nel portafoglio "B" che non sono più interessati al tipo di servizio offerto.
- Ripristino delle funzioni di "ABC" per lo svolgimento dell'attività autonoma o predisposizione di un **analogo strumento** (agenda o sistema di note che consentano la memorizzazione delle attività svolte sui clienti).
- Sviluppo e miglioramento delle **procedure informatiche** dedicate all'attività autonoma, nonché ampliamento dei prodotti a disposizione per l'Offerta Fuori Sede.
- Predisporre **locali aziendali ben identificati** e diffusi sul territorio dedicati allo svolgimento dell'attività autonoma: molti clienti, pur apprezzando la gestione di un consulente personale, non gradiscono ricevere le consulenze presso il proprio domicilio. Nei comuni dove non c'è la possibilità di avere spazi aziendali, prevedere un contributo per l'affitto in proprio di uno spazio da dedicare all'attività autonoma.
- Consentire **l'utilizzo dei marchi di ISP** per la promozione della propria attività libero professionale attraverso i propri canali e nell'eventuale spazio in uso per l'attività autonoma.
- Autorizzare **politiche di pricing** da gestire in autonomia in relazione ai propri clienti.
- Valorizzare e **formare meglio** i Direttori di Area e i Direttori di filiale per renderli reali figure di riferimento per i Lavoratori Misti, soprattutto nella fase di costruzione del Portafoglio.
- Definire un **percorso professionale** anche per i Lavoratori Misti, con la possibilità di ricoprire ruoli di Coordinamento.

La condizione e i problemi dei Lavoratori Misti hanno assunto tali proporzioni da trovare **attenzione e solidarietà** da parte di moltissimi colleghi anche nel corso delle assemblee che si sono appena concluse. È necessario, come richiesto nelle assemblee per tutti i temi emersi, che anche la questione dei Lavoratori Misti torni ad essere **argomento di trattativa** e che in assenza di adeguate risposte aziendali, si valutino le **diverse iniziative** da intraprendere.

[qui il documento in pdf](#)