

PROMOTORI IN INTESA SANPAOLO: LUCI ED OMBRE DI UNA PARTENZA IMPEGNATIVA

Dal 10 dicembre 2012 Intesa Sanpaolo ha conferito a 100 gestori personal il mandato di operare fuori sede. I colleghi sono andati ad affiancarsi ai circa 800 gestori imprese e consulenti private banking che da tempo operano con tali modalità. L'iniziativa dell'azienda però ha ben altre ambizioni: un programma formativo molto fitto punta ad abilitare entro il 2014 almeno altri 2000 gestori personal ad operare fuori sede. Alcune centinaia affronteranno la sessione d'esame di aprile, altrettanti tenteranno la prova tra giugno e luglio. Molti colleghi sono stati convocati ai corsi in modo sbrigativo, spesso con informazioni vaghe o imprecise e non sembra che la volontarietà sia stata sempre, per usare un eufemismo, tenuta in debita considerazione. Come sempre, bisogna fare in fretta e tagliare i tempi.

L'iniziativa dell'azienda ha sollevato legittime preoccupazioni e timori, del tutto comprensibili in questi tempi di rapidi cambiamenti, peggioramenti, sconvolgimenti. La nuova, unilaterale, iniziativa aziendale non va presa sottogamba, soprattutto se inserita nel contesto della nuova realtà del lavoro nella banca estesa, con la rete in grave tensione, caos organizzativo, continue dichiarazioni di esubero e sostanziale perdita di controllo delle organizzazioni sindacali sul ciclo produttivo.

Innanzitutto il **periodo**: la partenza delle filiali estese ha aperto dei varchi nella stabilità organizzativa delle filiali, la predisposizione dei turni ha stravolto la vita delle persone, ma anche la tenuta di livelli minimi di servizio alla clientela. Sottrarre ulteriori risorse per i corsi e gli esami da promotore non potrà che minare ulteriormente i già fragili equilibri.

In secondo luogo il **progetto**: non è stato spiegato a fondo neanche ai diretti interessati, che devono ricostruire i pezzi basandosi sulle interviste a Micheli, la Guida Commerciale e quello che viene detto ai corsi dagli incaricati alla formazione.

In terzo luogo i **supporti tecnici**: il corso è pianificato bene (6 giorni in aula, materiale di qualità e una società fornitrice all'altezza della situazione), ma le 32 ore di formazione a distanza rischiano di essere svolte (come per l'Isvap) fuori orario di lavoro. Inoltre sembra che i gestori già partiti accusino difficoltà sorprendenti (computer portatili vecchi, linee wi-fi che non prendono, stampanti obsolete, ecc.), il tutto accompagnato dalla soppressione della propria postazione di lavoro in filiale.

La riflessione su quanto sta avvenendo deve partire dalle linee guide che l'azienda esprime rispetto a questo progetto con l'obiettivo di porre subito alcuni paletti che riteniamo invalicabili.

L'**unico elemento positivo** dell'iniziativa è quello di tenere dentro il perimetro aziendale il segmento più pregiato della clientela. Il gestore personal con mandato all'offerta fuori sede deve, almeno sulla carta, curare i clienti a più alta redditività e potenziale di sviluppo, a partire dai clienti "platino" e da quelli che hanno più difficoltà a venire in filiale. Presidiare questo segmento significa difendere da una concorrenza sempre più aggressiva una fonte essenziale di redditività per la banca "retail". Sarebbe pericoloso continuare a vederla migrare verso altre strutture o altri competitori, con il rischio di vedere svuotato il contenitore dei clienti di maggior valore: la difesa dell'occupazione va di pari passo con il sostegno reddituale ad una banca per la clientela "di massa".

Ma qui sta anche il **rischio più grande** del progetto: creare una sorta di “elite” di gestori, con in mano un portafoglio clienti molto ricco, equivale a formare un bacino di potenziali prede da parte dei reclutatori concorrenti; se poi pensiamo ai molti motivi di insoddisfazione maturati in azienda (tra orari impossibili, percorsi bloccati, taglio dei costi), tutti possono rendersi conto del “pericolo di fuga” sia dei colleghi che dei clienti al loro seguito...

L'azienda ha già avanzato l'ipotesi che questi colleghi possano essere destinatari di uno specifico **sistema incentivante** e possiamo pensare che, con il tempo, possa anche essere proposto quello che è consuetudine in altre realtà aziendali, cioè il patto di non concorrenza, che consente di premiare con un incentivo economico i dipendenti “fidelizzati”.

L'introduzione di questi strumenti può apparire allettante ai diretti interessati, ma a noi interessa invece sottolineare il rischio insito in questa logica: la continua pressione aziendale per **alzare il salario variabile e ridurre corrispondentemente la parte fissa**.

Che poi altro non è che il modo più semplice per scaricare sui lavoratori il rischio imprenditoriale: se le cose vanno bene guadagniamo tutti (l'azienda di più, però), se le cose vanno male anche il dipendente paga di suo...

Nell'immediato noi pensiamo che le priorità siano ben definite:

- i gestori personal devono poter scegliere in modo **volontario** se aderire o meno alla proposta aziendale; deve essere chiaro a tutti che rifiutare o fallire la prova (statisticamente il 30% dei partecipanti) non implica alcuna conseguenza negativa;
- i cicli di formazione (soprattutto le 32 ore di formazione a distanza) devono essere svolti **in orario di lavoro**, predisponendo **stazioni di lavoro** isolate ed utilizzate in modo flessibile, ma **protetto**, da parte dei lavoratori impegnati nella preparazione dell'esame;
- i **supporti tecnologici** messi a disposizione dei colleghi abilitati devono essere adeguati alle necessità di efficienza e di qualità del servizio offerto;
- la questione principale resta comunque la tutela contrattuale rispetto ai sistemi retributivi: noi restiamo **contrari a qualunque forma di incentivo individuale**, che non può fare altro che stimolare l'aggressività commerciale, le pratiche scorrette, i comportamenti poco etici e la concorrenza tra lavoratori; al limite possiamo considerare accettabile un patto di non concorrenza, se assume forme negoziate, esplicite, trasparenti e non discriminanti tra colleghi/e.

Su questi temi è urgente mantenere alto il presidio e l'attenzione per prevenire colpi di mano.

CUB-SALLCA – Gruppo Intesa Sanpaolo

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

Sede Legale: Milano - Viale Lombardia 20; tel. 02/70631804; fax 02/70602409

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34 tel. 011/655897 fax 011-7600582

f.i.p. 15 04 2013