

## RUOLI PROFESSIONALI IN INTESA SANPAOLO

### L'ALGORITMO SOSTITUISCE LA CONTRATTAZIONE

In aprile Intesa Sanpaolo e sindacati firmatari hanno “verificato” l’applicazione dell’accordo sui ruoli professionali siglato nell’ottobre 2015 e rivisto le norme sul consolidamento delle indennità di ruolo.

Intanto venivano ricalcolati gli indici di complessità di filiali e portafogli, comunicando a tutti i gestori la nuova situazione. Le *slides* rese note consentono un primo bilancio di questo accordo sperimentale, che scadrà il 31.12.2017, con evidenti riflessi sulla contrattazione in sede nazionale.

Va detto innanzitutto della parzialità dei dati forniti: per 99 filiali oggetto di interventi organizzativi nel periodo novembre-dicembre 2016 la complessità non è ancora disponibile; inoltre si afferma che “nel ricalcolo dell’indice di complessità delle filiali si è tenuto conto dell’impatto negativo che il contesto macroeconomico ha avuto sull’andamento dei ricavi medi per cliente”, ma non si spiega come è stato cambiato il meccanismo di calcolo, o quali parametri siano stati utilizzati.

Non si può negare l'impressione che l'azienda faccia quello che vuole, assuma le variabili che ritiene utili, informi i sindacati di decisioni già prese e che **non di contrattazione** si tratti, quindi, ma semplici comunicazioni di servizio.

Il confronto tra la situazione di partenza in sede d’impianto e ricalcolo all’1.1.2017 risente quindi di corposi difetti comparativi, tuttavia si può provare ad imbastire una griglia di lettura per provare a spiegare meccanismi che restano nebulosi ed astratti.

L’interesse dei colleghi per queste vicende è sempre alto, mentre la loro possibilità di capire sempre più scarsa. Ad aprile alcuni colleghi hanno avuto la gradita sorpresa di vedere salire il livello di complessità gestita, e magari anche ottenere qualche forma di riconoscimento economico e professionale (il più delle volte parziale, tardivo e non consolidato); altri invece hanno visto questo livello ridursi e magari anche subire uno storno, in sede di conguaglio, di spettanze non più dovute a partire da febbraio-marzo 2017.

Cominceremo con un ripasso: mentre la complessità di filiale tiene conto di dati organizzativi e di dati commerciali, la pesatura dei portafogli individuali viene eseguita nel modo che segue.

Ogni cliente viene classificato in un sotto segmento (es. argento full), ogni sotto segmento ha un peso in base alla complessità di gestione ed ogni tipologia di portafoglio (es. retail) ha un suo moltiplicatore che tiene conto della competenza richiesta per seguire quel cliente.

Moltiplicando: (Numero di clienti) x (sotto segmento di appartenenza) x (peso associato al "territorio") = COMPLESSITA' DEL PORTAFOGLIO.

Se proviamo a quantificare, vediamo che a livello di filiali non è successo molto: l’84% circa è rimasto dov’era, mentre un 8% è salito di livello ed un altro 8% è sceso. Più intenso il movimento nelle filiali imprese, dove solo il 7,5% è salito, mentre il 14,5% è sceso. Nel retail/personal si riscontra più stabilità, ma se avessimo il dato di quelle 99 filiali “razionalizzate” probabilmente vedremmo situazioni in movimento anche qui.

Le cose cominciano a farsi più interessanti se esaminiamo la platea dei direttori e dei loro inquadramenti: qui vediamo che in meno di due anni sono calati di 45 unità i QD4, di 14 unità i QD3 e di 19 unità i QD2, mentre restano stabili QD1 e Aree Professionali. Chiusure, accorpamenti e destinazione ad altre mansioni di direttori “spompatis” hanno presumibilmente abbassato il

numero dei lavoratori meglio inquadrati e meglio pagati. Anche tra i Coordinatori Commerciali è accaduto lo stesso: calo di 44 unità tra i coordinatori con inquadramento compreso tra QD1 e QD4.

Se poi entriamo nel dettaglio dei 20.062 gestori PAR e Imprese, vediamo altri dati meritevoli di attenzione: ben il 38% ha “goduto” di un innalzamento di complessità del portafoglio gestito. Questa media è molto sventagliata tra le tre filiere: 31% nel Retail, 47% nel Personal, 57% nelle Imprese. Addirittura sono saliti dal 4,2% all’11,5% i gestori che hanno per le mani un portafoglio “A”, per un totale di 2308 colleghi. L’incremento più significativo si è verificato nelle Imprese (dal 2,9% al 11,2%) e nel Personal (da 13,1% al 32,9%). Dato questo generale innalzamento di complessità, sarebbe logico aspettarsi un generale avanzamento di ruolo. Invece i dati parlano di ben altro.

Infatti, tra i gestori PAR la fascia di lavoratori dal QD1 al QD4 è calata di 107 unità, quella dei 3A/4L di 126 unità, quella dei 3A/3L di 61 unità e così via. Pare dunque di assistere a un fenomeno largamente contraddittorio, sebbene prevedibile: saturando i portafogli e le filiali, aumenta la complessità gestita, ma diminuisce la professionalità riconosciuta e pagata. **Lavori di più, ma ti pagano meno; l’azienda ti sprema meglio e risparmia pure.**

A tutto questo vanno aggiunte alcune considerazioni/interrogativi che aumentano ancora, se possibile, le perplessità sul funzionamento dell’accordo:

- Che impatto avrà la revisione dei portafogli che è stata attuata con decorrenza 18 gennaio 2017, per renderli più “puri” e coerenti?
- Perché non viene spiegato nei dettagli, di volta in volta, l’algoritmo utilizzato per procedere al ricalcolo della complessità delle filiali?
- Perché non viene fornita ai gestori e ai direttori una scheda dettagliata dei dati utilizzati?
- Perché i responsabili aziendali (in particolare del Personale) brancolano nel buio quando sono richiesti di chiarimenti?
- Perché non vengono corrette le numerose disparità evidenti tra portafogli A che includono bassi volumi di a.f.i. ed elevata dispersione di clienti in “sviluppo”, e portafogli B e C con clientela “pesante” molto più complessa e strutturata rispetto alla prima?
- Quali meccanismi di raccordo esistono o vengono applicati quando al gestore viene proposto/imposto un trasferimento su pari mansione in altra filiale?

Concludendo, abbiamo la netta impressione che l’azienda abbia costruito un modello farraginoso, complicato, incongruente, rigido e meccanico e quindi non adattabile alle norme del buon senso. I sindacati firmatari hanno “comprato a scatola chiusa”, senza alcuna padronanza o controllo dei meccanismi, utilizzati alla **fine per abbassare il costo complessivo del lavoro di rete e soprattutto ottenere un generale ribasso dei livelli di inquadramento applicati.**

Dagli uni e dagli altri, sarebbero gradite risposte e chiarimenti.

## **C.U.B.-S.A.L.L.C.A. INTESA SANPAOLO**

[www.sallcacub.org](http://www.sallcacub.org)

[sallca.cub@sallcacub.org](mailto:sallca.cub@sallcacub.org)

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

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. 8.5.2017