



SISTEMA INCENTIVANTE.... O DISCRIMINANTE?

Lo scorso 10 febbraio si è tenuto l'incontro sul sistema incentivante 2011 (presentato dalla banca il 2 febbraio), nel corso del quale le OO.SS. hanno formulato, ai sensi del CCNL, le proprie osservazioni.

Il sistema presenta alcuni elementi di novità rispetto al passato, com'era d'altro canto prevedibile, dovendo tener conto della mutata realtà organizzativa conseguente alla creazione della banca unica.

In generale, i principi guida del nuovo modello sono stati così riassunti:

- 1) analogo sistema per tutte e tre le Divisioni
- 2) coerenza tra ruoli analoghi all'interno delle varie Divisioni
- 3) sostenibilità del pagamento rispetto ad una positività dei risultati di divisione e/o globali quale condizione per erogare i premi
- 4) maggiore aderenza alla politica retributiva del gruppo
- 5) spostamento del baricentro dello strumento da una concezione individuale ad una che valorizza maggiormente il concetto di squadra.

Queste innovazioni, a dire dell'azienda, hanno in una certa misura recepito anche le sollecitazioni che negli anni precedenti il sindacato aveva espresso nelle singole banche.

Le OO.SS., pur in presenza di queste modifiche, hanno manifestato un **giudizio di netta contrarietà**, non tanto e non solo con riferimento a singoli aspetti del sistema, **quanto all'opportunità di mantenere in essere lo strumento "sistema incentivante" nei suoi principi ispiratori, in un contesto congiunturale così negativo quale quello che stiamo attraversando.**

Agli strascichi di una crisi non certamente superata, vanno infatti sommate le difficoltà del sistema bancario in generale e del nostro istituto in particolare. Unicredit Italia continua a soffrire a livello di quote di mercato, il tutto in un momento di forte trasformazione organizzativa che ha provocato confusione, inefficienze, disagi tutt'altro che conclusi. **Il quadro complessivo merita, a nostro avviso, un ripensamento sulla capacità di risultato di un sistema di incentivazione così concepito.** Senza contare poi gli effetti devastanti che le pressioni commerciali, che di fatto integrano il sistema nella sua fase applicativa, hanno sul clima aziendale.

Nel merito, le OO.SS. hanno evidenziato il permanere di diverse criticità:

- 1) **informativa largamente carente**, e non rispettosa delle previsioni del Contratto Nazionale. Ciò lascia intravedere troppi spazi di discrezionalità e di possibili modificazioni in corso d'anno. In particolare abbiamo denunciato:
 - **la mancata comunicazione degli importi dei premi** (se non una generica dichiarazione che non ci saranno modifiche significative rispetto al 2010): potrebbe quindi persistere una notevole sproporzione dei premi fra i vari ruoli, in particolare tra i premi individuali e quelli di squadra;
 - **la mancata comunicazione dell'ammontare complessivo accantonato** per questa significativa voce di spesa;
 - **la mancata indicazione di quali ruoli sono destinatari di un sistema individuale o di un sistema di squadra;**
- 2) **assenza di obiettivi a medio/lungo termine;**

- 3) **obiettivi di “qualità” (cross selling, compliance, ecc...) di difficile oggettivazione**, quindi soggetti a **discrezionalità**, oppure **carenti di adeguata formazione (come l’antiriciclaggio)**;
- 4) **indice di soddisfazione della clientela rappresentato dal TRI*M-INDEX**, indicatore che le OO.SS. da sempre ritengono **non trasparente**, anche perché considera **elementi del rapporto banca/cliente che sono esclusivamente imputabili all’attività del singolo**;
- 5) **indicatore economico rapporto ricavi/costi**: stante l’attuale andamento del mercato, riteniamo che ciò **porti a concentrare l’attenzione sul lato della riduzione dei costi**, con conseguente **ulteriore peggioramento delle condizioni lavorative**;
- 6) **discrezionalità nell’attribuzione di un premio all’ “eccellenza”**;
- 7) **mancato coinvolgimento di tutti gli uffici interni**, se non con l’ennesima previsione di bonus che, come noto, sono assolutamente **discrezionali**.

La risposta del tutto insoddisfacente dell’azienda, che ha replicato alle doviziose ed argomentate considerazioni delle OO.SS., limitandosi pervicacemente a ribadire che il sistema incentivante resta uno strumento necessario ed essenziale per orientare l’attività commerciale, induce più di un motivo di perplessità.

Le divergenze, misurate sia sui principi generali sia sugli aspetti più propriamente tecnici, hanno portato ad una **non condivisione del sistema incentivante 2011**, e con questo esito del tutto insoddisfacente riteniamo formalmente chiusa la procedura prevista dal Contratto Nazionale.

Ma al di là del percorso formale, l’argomento rimane per le OO.SS. uno dei temi prioritari da affrontare, a partire dall’incontro con il nuovo responsabile del personale di Gruppo, Sig. Cornetta, già programmato per il 3 marzo p.v.

Partendo ancora una volta dalla denuncia delle condizioni di lavoro della rete, che non è eccessivo definire drammatiche, laddove ormai solo il senso di responsabilità dei singoli lavoratori riesce parzialmente a supplire al caos organizzativo e alla totale assenza di motivazioni, lascia sconcertati l’atteggiamento di una controparte che appare incapace di affrontare in chiave critica una situazione di obiettiva difficoltà (i dati d’inizio 2011 sembrano confermare il trend negativo di fine 2010).

In questo senso, il **sistema incentivante è esemplare**. Presentato come qualcosa di innovativo, dove formalmente si chiede l’osservanza delle regole di Mifid, di Compliance, di Basilea 2, Tri*m-Index, ecc., per indirizzare la vendita in un senso finalmente più qualitativo e socialmente sostenibile, anche ai fini di un recupero di reputazione e di fiducia, tanto necessari per l’attività bancaria quanto ampiamente compromessi, **continua ad essere gestito, nella realtà quotidiana, esattamente nello stesso modo che da anni denunciavamo: spinta continua e assillante verso obiettivi quantitativi, pressioni commerciali inusitate per asprezza e frequenza, indifferenza verso le componenti motivazionali del personale**.

Come puntualmente riportato nel comunicato unitario diffuso nei giorni scorsi, abbiamo già aperto con l’azienda il confronto sulle numerose problematiche del “bancone”, di cui sistema incentivante e pressioni commerciali rappresentano importanti capitoli. Pretendiamo risposte concrete, in grado di ripristinare condizioni normali di lavoro, oggi alterate al punto da non ammettere più attenuanti e differimenti.

Vi terremo naturalmente informati degli sviluppi del confronto, e di **eventuali iniziative che potremmo intraprendere, laddove l’azienda non fornisca risposte adeguate alla gravità della situazione**.

Milano, 15 febbraio 2011