

Contratto Misto

MA 'NDO VAI SE IL KPI NON CE L'HAI?

Nell'immensa galassia di Intesa Sanpaolo sembra vigere la regola che "ognuno fa quello che gli va".

Abbiamo appreso di recente che, per i colleghi con Contratto Misto, la c.d. "Premialità sui Comportamenti" e il connesso Sistema Incentivante hanno subito una variazione rispetto a quanto previsto l'anno scorso.

A decorrere da inizio anno, infatti, sono stati aggiunti tre *Key Performance Indicator* (KPI) nuovi di zecca, uno dei quali, in particolare, sembra fare a pugni con la logica della Premialità sui Comportamenti (o perlomeno con cosa questo significhi in italiano).

Il collega con Contratto Misto, infatti, per riuscire ad ottenere la Premialità sui Comportamenti, condizione essenziale per poter anelare anche al Sistema Incentivante, deve raggiungere, tra gli altri, il KPI "**Cliente con tre classi di Cross Selling – 15%**", che tradotto vuol dire: **almeno il 15% dei Clienti** presenti nei due portafogli deve avere perlomeno:

- **un prodotto di investimento**, oltre a
- **un prodotto assicurativo**, e a
- **un prodotto transazionale**.

Un altro di questi "innovativi" KPI prevede che almeno il 50% dei Clienti in portafoglio abbia ricevuto una proposta di Offerta Fuori Sede (OFS) o Offerta a Distanza (OAD), il tutto, come direbbe Totò, a prescindere dalla volontà del Cliente.

Crediamo che adesso si comprenderà perché parlavamo di illogicità tra titolo (Premialità Comportamenti) e contenuto (KPI), visto che non si capisce quale sia il nesso tra la vendita contemporanea dei tre prodotti sopra elencati e il <<raggiungimento di un obiettivo qualitativo... rappresentato dall'adeguatezza dei comportamenti del Gestore>>.

L'altr'anno gli indicatori erano formulati in modo tale da tutelare la c.d. parte debole, il consumatore, da eventuali comportamenti scorretti volti a privilegiare gli interessi della c.d. parte forte, l'Istituto di credito, inducendo il lavoratore ad avere comportamenti virtuosi, dato che veniva monitorata:

- l'adeguatezza dei portafogli dei Clienti rispetto al proprio profilo finanziario;
- l'aggiornamento della profilatura ESMA dei Clienti;
- il presidio della vendita corretta dei prodotti finanziari (verifica recessi/disdette nei 60 giorni dalla sottoscrizione della polizza);
- la fruizione della formazione con specifico riferimento ai corsi riguardanti temi molto sensibili: usura, trasparenza, antiriciclaggio, Consob, Ivass etc..

L'introduzione dei nuovi parametri risponde inequivocabilmente a esigenze commerciali, che nulla hanno di "qualitativo" e men che meno di etico.

È questa la strada che il Gruppo ha deciso di intraprendere per evitare di incorrere nuovamente in sanzioni causate da non aver venduto correttamente i propri prodotti?

Al di là di verificare con i Regolatori se questi indicatori sono coerenti con la normativa in essere, il peggioramento delle condizioni alle quali devono sottostare le lavoratrici e i lavoratori con Contratto Misto, unito a tutti gli altri temi illustrati recentemente nelle assemblee del personale, dovrà essere oggetto di confronto con l'Azienda per giungere ad un'equilibrata soluzione.

Milano, 11 aprile 2023

COORDINAMENTO CONTRATTI MISTI