

Sistema Incentivante: si fa sul serio?

Sono ripresi ieri, dopo la pausa estiva (della Direzione Aziendale, si intende) gli incontri con Findomestic: all'ordine del giorno il Sistema Incentivante.

Come avevamo già riferito nei nostri volantini del 24 giugno e 1° luglio scorsi, l'azienda ci aveva illustrato il test pilota per l'introduzione del sistema incentivante per gli Account ed i Key Account dei Mercati Veicoli e Distribuzione. Test che, come previsto, è partito a Luglio e durerà fino alla fine dell'anno.

Nei giorni scorsi avevamo "ricordato" a Findomestic che, ai sensi del vigente CCNL (art. 46), nel caso di introduzione del sistema incentivante anche in altri ambiti e settori aziendali sono necessari un'informativa ed un confronto preventivo con le Organizzazioni Sindacali, e difatti ieri ci è stato illustrato il **Test Pilota per il sistema incentivante relativo ai Centri Clienti (e satelliti), ai CUC, ai CSZ ed ai CRZ.**

Il test partirà entro il mese di settembre e durerà fino alla fine dell'anno. I corrispettivi economici saranno erogati con le buste paga di marzo 2011; il budget complessivo previsto è di 34.000, per una cifra media individuale prevista di € 350,00.

Le figure professionali coinvolte ed i luoghi dove i test saranno svolti sono: Consulenti Commerciali Prestiti Personali del Centro Clienti Milano Lagrange e Satelliti da esso dipendenti; Consulenti Commerciali Contact Center del Customer Care di Bari; Consulenti Recupero Crediti del Centro Recupero di Zona Sud Catania; Analista Crediti e Consulente Front Office Venditori del Centro Studio di Zona Nord Est di Padova. I partecipanti al test saranno in totale **97**, così suddivisi: per la **Direzione Mercato Clienti**, **18** Consulenti Commerciali Prestiti Personali e **23** Consulenti Commerciali Contact Center; per la **Direzione Studio – Recupero Crediti**, **28** Consulenti Recupero Crediti, **23** Analisti Crediti e **5** Consulenti Front Office Venditori.

Analizziamo sinteticamente il meccanismo individuato, che sarà diverso per i colleghi del Recupero rispetto agli addetti dello Studio (e FOV), del CUC, del Diretto e degli stessi Consulenti Supporto Recupero (personale in staff al Responsabile di CRZ).

Per i **Consulenti Recupero**, infatti, il sistema ideato ricalca fedelmente quello già in fase sperimentale per gli Account. Si avranno, quindi, **tre aree** di obiettivi: area **obiettivi quantitativi di zona** che peserà per il 30% del totale; area **obiettivi quantitativi individuali** che inciderà per il 50%; area **obiettivi qualitativi individuali** per il residuo 20%.

Per tutte le **altre figure professionali** (dello Studio e FOV, del Diretto, del Supporto Recupero e del CUC), invece, le **aree sono solo due**: area **obiettivi quantitativi di gruppo** che peserà per il 70%; area **obiettivi qualitativi individuali** per il 30%. **Non è prevista, infatti, l'area inerente gli obiettivi quantitativi individuali perché secondo l'azienda non sarebbero correttamente rilevabili e perché, a causa delle specifiche esigenze organizzative dei relativi uffici, non si potrebbe garantire una rotazione tra le varie operatività assolutamente e certamente equa tale da poter mettere tutti nelle stesse identiche condizioni di misurarsi con gli obiettivi individuali (seppure essi esistono da sempre anche in questi uffici...).**

Come già fatto in occasione della presentazione del test pilota sugli Account, **abbiamo esposto le nostre riflessioni e portato dei suggerimenti.** In particolare, pur guardando con attenzione all'intero progetto, confermiamo la nostra perplessità sulle **modalità in cui si intende "misurare" l'aspetto qualitativo** degli obiettivi che, nel modello elaborato dall'azienda, si esaurisce in una valutazione del Responsabile che si affiancherà alla valutazione annuale.

Noi siamo convinti della necessità di individuare degli strumenti che, anche sull'aspetto qualitativo, possano garantire una maggiore terzietà ed obiettività, riducendo al minimo il rischio di discrezionalità per sua natura insito in ogni valutazione individuale.

Abbiamo ribadito la proposta, già avanzata negli scorsi mesi, di introdurre dei sistemi di rilevazione della "Customer Satisfaction" (livello di soddisfazione del cliente per il servizio e la consulenza ricevuti): tanti sono gli strumenti utilizzati dalle aziende a tal fine, in primis in BNL dove agisce un call center. Findomestic ci risponde che il modello è stato elaborato utilizzando gli strumenti già esistenti, ma noi siamo convinti che il confronto ed i test servano proprio a poter migliorare e potenziare le procedure adottate!

segue ...



Il sistema scelto dall'azienda per misurare la qualità del lavoro svolto rischia, invece, di creare una duplicazione della valutazione, alimentando confusione e generando una commistione tra le due valutazioni che invece sono e devono rimanere nettamente distinte. Se proprio si vuole mantenere la discrezionalità e non adottare un metodo oggettivo come quello da noi proposto, ci domandiamo allora se non sia più opportuno utilizzare la valutazione annua già esistente invece che introdurne una nuova.

Un'ulteriore riflessione a cui abbiamo invitato l'azienda riguarda la **popolazione coinvolta dal test** e si basa sul fatto che, mentre per gli account il test avviene sull'intero organico interessato (tutti gli Account ed i Key Account del Mercato Veicoli e Distribuzione), per gli altri ambiti viene individuato un unico Centro Clienti per l'intera rete del Diretto, un unico CRZ ed un solo CSZ per l'intero Recupero e Studio ed un solo CUC **generando, anche se solo per pochi mesi, una disparità di trattamento tra colleghi che svolgono il medesimo lavoro, riconoscendo incentivi economici solo ad alcuni di essi.**

Seppure siamo ancora in una fase preliminare, **siamo orgogliosi di un'importante successo già raggiunto**: abbiamo da sempre posto come **condizione necessaria ed indispensabile** per la sua riuscita la **diffusione del sistema incentivante all'intera popolazione aziendale** e, a riprova di ciò, riportiamo quanto scrivevamo nel volantino del 24 giugno scorso: "*Come OO.SS. auspichiamo che, una volta terminato il test ed introdotto il sistema incentivante, si provveda alla massima diffusione dello stesso, coinvolgendo tutta la popolazione aziendale, non solo tra i ruoli business ma anche tra quelli funzionali: d'altronde i lavori di quasi tutti gli uffici sono misurati e, in un modo o nell'altro, sottoposti ad obiettivi, quindi perché non riconoscere un incentivo?*" Findomestic si è infatti convinta di ciò e ci ha assicurato che a breve inizieranno i lavori per individuare i criteri utili per il corretto funzionamento del sistema incentivante nell'ambito delle mansioni di sede sia "operative" che "funzionali".

Ci siamo inoltre assicurati che il test che si sta per avviare sui canali Diretto, Telefonico, Studio e Recupero sarà valido per l'applicazione del sistema incentivante anche a quegli uffici "operativi di sede" che svolgono un lavoro molto simile: i criteri adottati per il Diretto saranno estesi anche al Web Credit, quelli individuati per i CRZ saranno validi anche per la Fase 3 e per tutto il Recupero Avanzato, e quelli utilizzati per i CSZ saranno applicati anche alla Valutazione Centralizzata Crediti e così via.

Il confronto continuerà con incontri sull'andamento dei test e sui progetti per la sede! Noi garantiamo, come sempre, un attento monitoraggio atto a contribuire all'individuazione delle soluzioni migliori per tutti.

PREPENSIONAMENTI

Come da fin troppo facili previsioni, siamo di fronte ad un vero e proprio fallimento! Le manifestazioni d'interesse pervenute entro i termini fissati dall'accordo sono state solo 9, di cui solo **2** (a fronte delle 20 previste e ritenute necessarie da Findomestic) hanno i requisiti necessari all'accesso al Fondo di Solidarietà.

È pur vero che le variazioni normative intervenute proprio in questi mesi e relative alle "finestre" per l'accesso alla pensione hanno complicato le cose facendo perdere a qualcuno i requisiti, ma in ogni caso **si tratta di un risultato pessimo dovuto anche al fatto che l'accordo firmato dalle altre organizzazioni sindacali non prevede alcun incentivo** (come invece avviene in tutte le altre banche, compresa BNL).

Findomestic pensa di estendere il periodo entro cui presentare la domanda e **conviene con noi sulla necessità di ricercare anche per i prossimi anni nuovi accordi per l'accesso al Fondo di Solidarietà**: in questo caso speriamo che l'esperienza sia di insegnamento e che ascoltino i nostri suggerimenti, soprattutto in merito alla previsione di adeguati incentivi.

TELETHON

Da quest'anno anche Findomestic si affianca a BNL nell'iniziativa benefica a sostegno di Telethon. Si prevede per le giornate di venerdì 17 dicembre e sabato 18 dicembre l'apertura dei Centri Clienti e Satelliti fino ad ora di cena, con l'apporto dei colleghi, sulla base di un'adesione volontaria, anche non direttamente impiegati in quegli uffici, per consentire ai clienti il versamento di contributi e donazioni esclusivamente mediante l'utilizzo di carte di credito.

A disposizione per qualsiasi chiarimento.

Le Segreterie Aziendali
FALCRI - SILCEA