



SEGRETERIA ORGANO DI COORDINAMENTO CARIVE
c/o Sede Territoriale del Veneto – via Felisati 14 Venezia Mestre
e-mail: dircredito.carive@libero.it
Tel. 0415042598 - fax 0415054750 – cell. 3289615796

Associazione Sindacale Nazionale dell'Area Direttiva e delle Alte professionalità del Credito, della Finanza, delle attività similari e strumentali, delle Fondazioni bancarie e delle Authorities o Agenzie nazionali comunque denominate

SUCCEDE CHE

INFORMATIVA DIRCREDITO AI DIPENDENTI DELLA CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA

INCENTIVANTE & C.

Venerdì 6 febbraio 2010 a Milano la Capogruppo Intesasanpaolo ci ha illustrato il piano incentivi 2010, il sistema valutativo della prestazione 2009, nonché il nuovo sistema **"PERforMER"**, sigla del nuovo sistema valutativo della prestazione, che quest'anno verrà testato in alcune strutture centrali, e che nel 2011 dovrebbe essere utilizzato in tutte le realtà del Gruppo). Ma andiamo, seppure in sintesi, ad occuparci ora del Sistema Incentivante 2010.

Il Sistema interessa il personale delle strutture di Direzione Centrale, della Divisione Banche Estere, delle strutture centrali delle Divisioni Corporate & Investment Banking e le **Banche dei Territori**.

Sistema di Incentivazione per il Personale di Rete della Divisione Banca dei Territori

Sono state mantenute molte correlazioni con il 2009 in quanto il sistema, così viene affermato, **"risulta coerente con i principi recentemente emanati dai regolatori"** (leggi Banca d'Italia-Financial Stability Forum); *principi che vogliono sostanzialmente evitare meccanismi tali da spingere e/o esasperare il raggiungimento del risultato nonché l'assunzione di rischi.*

Le variazioni/novità riguardano:

- La soglia di "entrata" al sistema è fissata, per tutti, Filiali/Filiali Imprese, Aree/Banche, Regioni al 95 % dell'obiettivo = MINT di 2° Livello. Vengono conservate inalterate le tre Fasce: A) $\geq 95\% < 98\%$; B) $\geq 98\% < 102\%$; C) $\geq 102\%$;
- viene introdotto ***l'Indice di Qualità e Customer Satisfaction*** (ulteriore elemento di attenzione per Banca d'Italia-Consob nella relazione con il cliente). Per le filiali Imprese sarà attivato il solo indice di Qualità. Per il 2010 (prima applicazione), il suo peso sarà ***"pro quota"*** su base annua in ragione dell'effettivo mese di attivazione della rendicontazione a beneficio delle Filiali;

- gli Obiettivi Commerciali (diversificati per figura professionale & Calcolati per Modulo, Filiale, Area, Regione) rimangono **TRE**, ma, diventano **QUATTRO** per i soli Direttori di Filiali/Filiali Imprese, Aree/Banche, Regioni.

Viste le novità, ci soffermiamo su quella i cui aspetti non sono legati a variazioni algebriche, ma di "regolamento" ovvero, il debuttante **Indice di Qualità e Customer Satisfaction.**

Tale indice, da declaratoria Aziendale, considera i risultati di qualità e customer satisfaction misurati attraverso un indice composto, che impatta sul premio di riferimento, nel seguente modo:

- **Filiali/Filiali Imprese:** qualora l'indice risultasse superiore alla media di Banca dei Territori, il premio di riferimento verrà incrementato del 5%; qualora l'indice sia in media il premio verrà confermato; qualora risultasse inferiore alla media il premio di riferimento sarà decurtato del 5%.
- **Area/Banca e Regione:** se l'indice, che in questo caso è calcolato sui risultati delle Filiali appartenenti al rispettivo perimetro di riferimento, risultasse superiore alla media Banca dei Territori, premio di riferimento incrementato del 5%; qualora in media con Banca dei Territori premio di riferimento confermato; qualora inferiore alla media Banca dei Territori premio di riferimento decurtato del 5%.

In ogni caso l'incremento del 5% del premio di riferimento, legato appunto a questo indice, viene subordinato al contestuale raggiungimento della soglia minima (90%) dei sotto-indicatori "servizi di investimento" e "servizi di finanziamento".

Verbalmente l'Azienda ci ha comunicato che:

- L'indice di Qualità viene misurato sull'attività d'intervento diretto della Filiale. L'esempio citato è : "Quando un ATM rimane senza banconote è un indice di non qualità !"
- L'Indice di Customer Satisfaction viene misurato sulla soddisfazione del cliente, quindi sull'attività "percepita/riflessa" dal cliente.

Complessivamente ci è stato comunicato che gli indicatori sono 36 !

Per essere più chiari calcoliamo quale potrebbe essere il sistema incentivante per una figura professionale.

Prendiamo come esempio: **Direttore di Filiale Base.**

OBIETTIVI	RISULTATO	EFFETTO
Raggiungere almeno il 95% Del MINT di 2° Livello	=95% <98%	Premio di Riferimento Fascia C 3.150 euro (+ 5% rispetto a 2009)
Indice di Qualità & Customer Satisfaction ?	Superiore alla Media	Aumento 5 % del premio di Riferimento = + 158 euro
Sotto-indicatori Servizi di Investimento e Servizi di Finanziamento almeno al 90%	90 %	Aumento confermato
Ha raggiunto obiettivi commerciali ?	SI 2 su 4	Diminuzione del 5 % premio di riferimento = - 158 euro
Quale valutazione ha ottenuto nella valutazione della prestazione ?	> di 4	Premio erogabile (3.150 + 158 - 158) = euro 3.150

Sistema di Incentivazione per il Personale delle Strutture Centrali

Vengono confermati sostanzialmente i criteri/percorsi già adottati dal Gruppo a partire dal 2007. Il Sistema si articola, sui seguenti pilastri: RISULTATO ECONOMICO (raggiungimento obiettivi di Rettifiche su Impieghi 33%, Proventi Operativi Netti 33% e Cost/Income di Gruppo/Divisione 33% e comunque, l'attivazione, è legata al raggiungimento a livello di Gruppo, del 90% degli obiettivi, costituiti dai medesimi indicatori.; PRESTAZIONE INDIVIDUALE (sistema di Valutazione Professionale); SELETTIVITA' (variabile in funzione del Livello del Risultato di Gruppo/Divisione). Ci viene precisato che l'attribuzione del Bonus individuale avviene a cura del Responsabile di Direzione/Struttura, nel rispetto del monte premi, dei parametri di selettività e dei premi medi di riferimento predefiniti. **L'attivazione del sistema di incentivazione è subordinata al raggiungimento di un livello di EVA di Gruppo positivo.**

IMPORTI DI RIFERIMENTO

Categoria di inquadramento	Importi di riferimento
Quadri Direttivi	Euro 7.000
Aree Professionali	Euro 2.500

Riscontriamo ancora una volta come alcuni presidi (ad esempio il presidio recupero crediti) rimangono di fatto esclusi dalla partecipazione al sistema incentivante (in quanto non sono parte della rete commerciale) pur essendo destinatari di un budget e valutati oltre che per i comportamenti anche per i risultati ottenuti (evidente come i loro incassi contribuiscano positivamente sui meccanismi del sistema).

Esposti i criteri, rimangono, a nostro avviso, ancora dei punti oscuri che necessitano di essere ulteriormente chiariti ed approfonditi.

Tra questi la necessità di conoscere questi 36 indicatori, capire di più sui due sotto-indicatori "Servizi di Investimento & Servizi di Finanziamento", che ricordiamo sono il passaporto per l'applicazione del "Quid" in più (mentre il meno scatta comunque), di avere chiaro il perimetro delle responsabilità operative interne e dei clienti che verranno interpellati (ci auguriamo che dall'indagine vengano esclusi ad esempio i clienti rientranti nel "credito problematico": il loro livello di "soddisfazione" è già scontato).

E poi conosciuti gli indicatori si vorrebbe sapere anche, con quali domande si andranno a ricercare/riscontrare la giusta soddisfazione del cliente (non vorremmo assistere a sondaggi farsa e/o pilotati).

E poi vogliamo ribadire come anche quest'anno il premio individuale risulti penalizzato dalla conferma di un meccanismo di calcolo che mette a disposizione non una somma percentuale sul totale del premio conseguito dalla Filiale che ha raggiunto il budget ma prevedendo un importo pari al 20% del premio maturato dal singolo collaboratore stabilendo a priori il numero massimo delle risorse premiabili.

Rimane comunque un problema di fondo che è quello di poter giocare da subito a bocce ferme e quindi non trovarsi in corso d'anno con un budget che viene sistematicamente riformulato, ripesato, ricalcolato; tutto questo determinando nuovi posizionamenti spesso penalizzanti e, se tardivamente comunicati, difficilmente recuperabili. I colleghi devono poter correttamente e seriamente impostare il proprio lavoro, programmare le proprie attività al fine di raggiungere gli obiettivi richiesti che vuol dire andare ad incentivo.

Ci auguriamo che l'incontro con l'Azienda Carive, programmato per primi giorni di Marzo, possa chiarire anche questo.