

IL PRIMO INCONTRO UFFICIALE CON INTESA SANPAOLO CASA

La pazienza è la virtù dei forti. E dopo tanto tergiversare, 3 anni dalla nascita di ISPCasa, il 5 luglio, si è tenuto il primo incontro tra la Direzione Aziendale di ISPCasa e le OOSS.



L'incontro è stato il momento necessario per conoscere più approfonditamente la realtà aziendale e per confrontarci sulle ragioni e le dinamiche che portano alle situazioni che costantemente ci vengono denunciate dagli iscritti sul territorio.

Attraverso la dott.ssa Carbonelli, AD e DG di ISPCasa, la azienda ci ha illustrato i punti cardine su cui si è basata la nascita della start up: innovazioni, sinergie e agenzie di proprietà. Per meglio comprendere l'ambito competitivo in cui ISPCasa opera quotidianamente, l'A.D. ha esposto i "numeri" del real estate italiano e ha messo in evidenza gli elementi distintivi su cui ISPCasa fonda i suoi ambiziosi obiettivi di leadership (alcuni già evidenti come un elevato NPS - Net Performing Score), indicando negli investimenti tecnologici, come i Sistemi Gestionali in uso, in un'accurata due diligence documentale sugli immobili proposti, nella circolarità degli immobili, dovuta ad una rete commerciale estesa e ad una formazione costante che mette in campo un agente immobiliare particolarmente preparato, come i fiori all'occhiello del metodo ISPCasa.

Inoltre, innovando rispetto al settore, Isp Casa ha introdotto nel panorama della consulenza immobiliare il nuovo ruolo del Trader, che cura il cliente dal lato acquirente e sulle sue necessità, che ha il compito di individuare l'immobile più pertinente tra quelli gestiti dalla rete di ISPCasa attraverso la profilazione del cliente il che permette un livello qualitativamente elevato del servizio offerto e tempi medi di vendita nettamente inferiori alla media nazionale. Ulteriore focus

dell'attività della azienda sarà in futuro nel segmento degli immobili di lusso.

L' A.D. ha informato le OOSS che in azienda sono previsti momenti di "ascolto e condivisione" tra i Responsabili e gli Agenti e che da tale confronto emerge puntualmente soddisfazione da parte dei colleghi.

Abbiamo ribadito che il ruolo del Sindacato deve essere centrale nella comunicazione con i vertici aziendali, per accompagnare certamente la crescita ma anche per evidenziare le eventuali "correzioni di rotta" necessarie per il regolare funzionamento di tutti i meccanismi, comprese le relazioni sindacali fino ad oggi saltuarie e frammentate. Isp Casa è una start up ; a maggior ragione questo significa che la comunicazione ai lavoratori ed al sindacato deve avvenire nel rispetto delle reciproche prerogative, riconoscendo il ruolo di agente negoziale e contrattuale da noi rivestito.

Al fine di ridurre le disomogeneità gestionali e operative sul territorio ([vedi comunicato precedente del 1° giugno 2018 "I REGNI NON UNITI D'ITALIA"](#)) e la soggettività di interpretazioni delle disposizioni aziendali applicate in modo difforme, abbiamo proposto anche incontri sul territorio su base semestrale, come da protocollo delle Relazioni Industriali, sempre nella logica di un più attento scambio informativo rispetto al recente passato, auspicando che gli obiettivi di tutela e di possibile sviluppo occupazionale trovino uno spazio quotidiano di confronto.

A fronte della nostra richiesta di spiegazione circa la interpretazione diversa su base territoriale del lavoro straordinario (in alcune piazze si registra l' abuso del giustificativo NRI e l'impossibilità di vedersi approvato per svariati motivi il corretto giustificativo di STM) e di delucidazioni sugli orari di lavoro differenziati e soprattutto sugli orari non compatibili con gli orari di apertura con le filiali ISP che ospitano le agenzie immobiliari al loro interno e che portano i dipendenti a continui (e a volte inutili visto il flusso di traffico) spostamenti sul territorio, l'Azienda ha promesso verifiche puntuali sul territorio.

Il tema portante delle affermazioni aziendali è stato lo sviluppo futuro dell'azienda; si è detto che nel corso del prossimo anno sarà potenziata la Filiale On Line (che opera nel resto delle aree non presidiate da ISPCasa) e che saranno aperte nuove

città come Livorno, Como, Venezia e altre città in fase di “monitoraggio”.

In merito alla richiesta di chiarimenti sull’elevato numero di mancate conferme di agenti durante il periodo dei tre mesi di prova, che avevano a suo tempo acceso un preoccupante riflettore su ISPCasa, e anche sulla prassi ormai “accantonata” di un colloquio conoscitivo con i neoassunti nelle diverse realtà, la Direzione Aziendale, non potendo smentire queste affermazioni, ha motivato il primo fatto come un mancato allineamento del dipendente/agente che, abituato a lavorare autonomamente da libero professionista, e che talvolta mal si è sposato con la policy aziendale ISP oppure non conforme allo standing reputazionale adatto all’ambito bancario mentre si è impegnata a ripristinare la modalità di incontro con i nuovi assunti.

Orecchie da mercante invece per ciò che riguardano le tanto denunciate “pressioni commerciali” : la azienda ha ammesso che esistono forti sollecitazioni commerciali dettate dal funzionamento specifico del mercato immobiliare ma che per 8 mesi agli agenti dipendenti non viene assegnato budget e solo dopo tale lasso di tempo si diventa “full potential” e ci si vedono assegnati gli obiettivi commerciali. Cosa vera in teoria ma nella pratica, al contrario, sono diffuse pressioni e richieste continue di reports, accompagnate da intimidazioni e comportamenti fortemente aggressivi in caso di mancato adempimento della richiesta, anche nei confronti degli agenti di nuova nomina, cosa in verità ancora più incomprensibile della già assurda pressione per risultati a breve nei confronti di chi invece necessità di tempi medio e lunghi, connaturati al prodotto, per poter vendere le case.

Abbiamo rappresentato il tema critico della gestione delle Segnalazioni, tra banca e Isp Casa, teso fino ad ieri a premiare chi già è in fase positiva rispetto a chi invece presenta maggiori difficoltà, aumentando il divario tra possibilità commerciali tra i vari agenti che incide di conseguenza sul possibile “valore” delle provvigioni percepite. La azienda ha giustificato tale atteggiamento con la molteplicità delle competenze necessarie per la corretta gestione di una segnalazione di vendita, che a loro modo di vedere, farebbe aumentare positivamente il valore aggiunto aziendale attraverso concorrenza in produttività tra gli agenti immobiliari. Concetto discutibile e tra l’altro nemmeno provabile.

In tema di obiettivi di fatturato pro agente non calati adeguatamente nella realtà di

ciascuno, e di mobilità sul territorio e rimborsi spese, l'Azienda ha confermato che tutti gli agenti ISPCasa sono autorizzati agli spostamenti sul territorio con l'uso dello scooter privato (o in modalità car-sharing) e che sono coperti da un'assicurazione specialistica con massimali elevati commisurati al rischio. Per i rimborsi si rimanda alle Policies Aziendali di gruppo ed ai medesimi trattamenti goduti dal resto dei lavoratori del Gruppo.

Tema delicato trattato, il rischio di vendita di dati sensibili dei clienti all'esterno, evento a detta della delegazione aziendale già avvenuto, che necessariamente porterà ad un irrigidimento del Codice Etico ed ad una più precisa regolamentazione di cosa è concesso fare nell'ambito della attività di raccolta e di gestione dei dati personali della clientela .

Successivamente ci è stato illustrata la modalità con la quale il lavoro misto, disciplinato dal protocollo 1 febbraio 2017, possa essere adattato allo specifico settore di operatività di Isp Casa e che dovrà tenere conto dei diversi riflessi a carattere organizzativo . Dopo la partenza della piattaforma informatica specifica dedicata al Lavoro Misto, si partirà da Ottobre con alcune decine di assunzioni sul territorio facendo ricorso a parte di lavoro dipendente, con orario settimanale di 16 ore, nel quale l'agente dipendente svolgerà attività non a contatto con il cliente avente per lo più carattere amministrativo e parte con contratto di "mediazione", assimilabile al contratto/mandato di agenzia del contratto misto nel comparto bancario, nel cui tempo verrà svolto invece il rapporto diretto con il cliente .

Fermo restando tutti gli aspetti contrattuali e regolamentari del Lavoro Misto, in modo particolare la stabilizzazione su richiesta al termine dei 24 mesi, all'agente dipendente verrà proposto il livello di inserimento professionale della seconda area del contratto complementare del Creditio con assegno ad personam di equiparazione al trattamento economico da A3L1 da assorbire in caso di trasformazione a full time a seguito della stabilizzazione. Agli Agenti con lavoro misto verrà estesa la normativa di secondo livello di gruppo mentre la attività verrà svolta all'interno dei locali dell'agenzia senza contatti con il pubblico.

La azienda sta inoltre valutando i possibili adattamenti organizzativi di questa forma di lavoro al contesto peculiare di Isp Casa (ad esempio appunto la diversa natura delle attività svolgibili nei due diversi tempi di lavoro, la ripartizione degli

orari dell'uno e dell'altro non solo nell'arco della settimana ma anche all'interno della medesima giornata ecc...).

Fermo restando la necessaria attenzione ai temi ed alle implicazioni del Lavoro Misto che vedrà nell'autunno l'impegno della Delegazione di Gruppo, l'incontro ha realizzato il primo importante obiettivo politico della Fisac, la costruzione di una interlocuzione con la azienda nel modello delle tradizionali relazioni industriali di gruppo, e l'abbandono di preconcetti sulla natura e bontà dell'azione sindacale che invece hanno contraddistinto la condotta manageriale fino ad oggi.

Nelle prossime settimane torneremo sui temi discussi raccogliendo sul territorio le domande e le istanze delle lavoratrici e dei lavoratori di quella che è a pieno diritto la Società del Gruppo dedicata alla intermediazione e consulenza immobiliare.

Coordinamento Intesa Sanpaolo Casa - Fisac CGIL

[CLICK QUI PER SCARICARE IL VOLANTINO IN FORMATO PDF](#)