

INCONTRO CON INTESA SANPAOLO CASA 19/11/2019

Nella giornata di ieri si è svolto l'incontro annuale di Intesa Sanpaolo Casa con la partecipazione dell'AD Anna Carbonelli e del Responsabile del personale Riccardo Bondì.



L'Amministratore Delegato ha dapprima illustrato il contesto di mercato in cui Isp casa opera evidenziando come Isp Casa, pur essendo dopo cinque anni dalla propria nascita ancora in fase di Start Up, dà un apporto positivo in termini di bilancio consolidato di gruppo mentre l'obiettivo futuro resta comunque lo "Stand Alone" cioè la possibilità di avere margine di redditività sufficiente per coprire i costi operativi.

L'azienda ha attualmente 226 dipendenti di cui 195 agenti operativi in 46 agenzie distribuite in 14 città italiane di cui la metà su Milano e Roma di cui 14 sono coloro che sono agenti dipendenti interni con Contratto Sospeso ex Accordo e quindi di provenienza bancaria. In base ai dati presentati alle oo.ss vi sono alcuni risultati di rilievo conseguiti quale un Net Perfomer Score (indicatore che misura il grado di soddisfazione e fedeltà della clientela) molto superiore alla media del mercato ed un valore medio delle transazioni superiore del 30% e con tempi di vendita decisamente inferiori rispetto alla media anche se in verità il dato è influenzato dal fatto che la Isp Casa opera nelle grandi città italiane in cui valori di mercato degli immobili sono più alti rispetto alle altre città della provincia.

L'illustrazione è proseguita con la presentazione dell'architettura del sistema organizzativo aziendale il cosiddetto Ecosistema sia attuato oggi che progettato per il 2020 e delle conseguenti scelte organizzative e di sviluppo messe in atto

discendenti dalla implementazione del modello.

1. RETE FISICA costituita dalle agenzie sul territorio presenti nelle 14 città.
2. AGENZIA ON LINE che permette di coprire le zone scoperte del territorio che opera da Milano e ha agito fino ad ora in 180 piazze diverse da quelle in cui sono presenti punti operativi fisici.
3. HOME FINDER nuova figura professionale che andrà a regime dal 2020 (già individuati 11 in tutta Italia). Il cui scopo sarà quello di curare tutte le attività inerenti alla gestione del bisogno casa dei clienti acquirenti delle Agenzie Immobiliari di pertinenza. Coloro che ricopriranno il ruolo avranno un piano incentivante dedicato in base alla tipologia di attività previste e dedicate per cliente e/o immobile.
4. AREA CANTIERI dedicata alla copertura del segmento delle Nuove Costruzioni. Anche in questo caso a partire dal 2020 vi sarà l'inserimento della nuova figura dello specialista Cantieri, dando quindi definizione di contenuto professionale ad un ruolo in realtà già esistente su alcune piazze, che avrà poteri di firma analoghi al responsabile di agenzia, anche in questo caso con una remunerazione incentivante creata ad hoc definita da una percentuale fissa su tutte le compravendite derivanti dai cantieri che ha contribuito ad acquisire. Lo specialista cantieri avrà potere di firma dei Mandati analogamente al responsabile di Agenzia e di approvazione delle deroghe di pricing.
5. AGENZIE ISTITUZIONALI che si occupano alla gestione dei rapporti con soggetti istituzionali ed investitori professionali
6. EXCLUSIVE che a partire dal 2018 si occupa del segmento High End
7. Infine uno spazio commerciale è dedicato alle COLLABORAZIONI con agenzie esterne selezionate in stretta osservanza alla Mission aziendale.

L'AD ha voluto sottolineare la presenza di fattori chiave sulla quale si fonda ISP Casa: le persone che valgono sia per la competenza acquisita che mettono in campo sia in quanto fulcro del Core business mentre ha rilevato la unicità del sistema tecnologica presente, il cd gestionale Realize, in grado di mettere in sinergia i diversi ambiti operativi in cui ISP Casa agisce.

L'azienda conferma la massima attenzione alla formazione costruita su

percorsi di affiancamento ad agenti dipendenti o a Responsabili di agenzia (Cd training on the job), corsi di formazione tecnica in modalità virtuale pari a 30 ore annue relative alla legislazione e normativa di settore, con l'ausilio di esperti e notai, l'utilizzo sistematico del programma RE ACADEmy attraverso la piattaforma a distanza Apprendo. E' stato confermato che proseguiranno i corsi CRS in modo da consentire a tutti i colleghi di ottenere la certificazione relativa ma il rimborso dei costi coprirà solo il primo anno di iscrizione. Come Fisac abbiamo chiesto, data la importanza strategica che a detta dell'AD ha la medesima certificazione come punto in più da spendere sul terreno della qualità e della professionalità, che la azienda possa coprire annualmente i costi dell'iscrizione pari a 121 Eur. L'azienda per ora non si è dichiarata disponibile.

Come Fisac abbiamo chiesto inoltre chiarimenti rispetto alle **segnalazioni** ed alle modalità con le quali avvengono rispetto sia il ruolo dei Capi Area e dei Responsabili di Filiale sia rispetto all'interfaccia tra banca e Isp Casa L'Azienda, ricordando analoga dichiarazione del Dott.Barrese espressa qualche settimana fa nell'incontro con le Segreterie di Gruppo, ha confermato che è attualmente allo studio un nuovo processo di gestione delle segnalazioni senza entrare nel merito del suo funzionamento in quanto ancora in fase di elaborazione che non appena definito, verrà messo a conoscenza delle oo.ss. Questo perché la regolamentazione del mercato immobiliare e la separatezza necessaria ai sensi di legge rispetto all'attività bancaria costituiscono ambedue vincoli particolarmente rigorosi, per cui sono in corso gli approfondimenti necessari per porre in essere un sistema che sia rispettoso delle discipline normative e che verrà appunto illustrato una volta terminata la progettazione.

Rispetto a possibile futura nuova Occupazione, l'Azienda ci ha confermato, dopo un periodo di interruzione negli ultimi tempi, che intende tornare ad assumere auspicabilmente il prossimo anno su alcune piazze come Roma e Firenze ma anche a Milano dove in questo momento si effettuano la più alta percentuale di compravendite immobiliari del sistema sia dal mercato (cioè agenti formati e con patentino già operativi sul mercato) che di nuova assunzione a cui verrà dato apposito percorso formativo per il conseguimento delle abilitazioni professionali necessarie. L'intenzione è in entrambe le circostanze è quella di ricorrere al contratto cd. Misto ma i tempi tecnici di realizzazione per la nuova occupazione

sono legati alla complessità dei temi normativi del contratto (la tipologia abitualmente prevista per il contratto misto in banca , cioè il contratto di agenzia non è compatibile con l'attività di agente immobiliare ad es.) ed alle modalità di adattamento al mondo degli agenti immobiliari. Per favorire il ricorso al contratto misto è stato anche richiesto infatti un parere all'Agenzia delle Entrate in merito alla corretta applicazione della flat tax di cui godono in base alla attuale normativa fiscale gli agenti liberi professionisti mentre il contratto misto ne sarebbe ad oggi escluso.

Abbiamo chiesto anche chiarimenti rispetto alle modalità di attivazione della componente variabile della retribuzione evidenziando come sia necessario fare il punto sul sistema commissionale a maggior ragione in presenza dei cambiamenti organizzativi sopra delineati.

L'Azienda ha precisato in proposito che il Responsabile di agenzia ha un suo portafoglio e un sistema commissionale. Sui Responsabili l'azienda opererà un controllo rispetto alla correttezza delle assegnazioni delle segnalazioni ai propri collaboratori.

Gli agenti immobiliari hanno un sistema di retrocessione che hanno ricevuto per iscritto in allegato al momento dell'assunzione e che è stato aggiornato nel 2017 con franchigia a 40.000,00 soglia che permette di coprire i costi relativi al singolo agente.

A questo proposito la azienda ha specificato che mediamente il sistema commissionale è pari a circa il 26% della Ral Media di ciascun agente.

Le nostre considerazioni: dopo una fase iniziale di tumultuoso sviluppo con apertura di agenzie ed assunzioni dal mercato, Isp Casa ha avviato nel 2019 un necessario piano di consolidamento della propria organizzazione con interventi correttivi legati a nuove possibilità offerte dagli sviluppi del mercato immobiliare (vedi ad esempio gli interventi legati al presidio e coordinamento nelle vendite nei Cantieri o alla novità insita nel ruolo di Home Finder che concentra buona parte della propria attività dal lato degli acquirenti). In questo periodo tuttavia la necessità di crescere rapidamente sul mercato e la difficoltà di adattare altrettanto repentinamente una realtà lavorativa assai diversa da quella tradizionale bancaria,

procedure e regole organizzative incluse, ha determinato azioni e modalità organizzative sul territorio che hanno ingenerato qualche disagio e qualche incomprensione degli obiettivi commerciali nelle reti preposte. Non ci riferiamo solo all'accordo collettivo con le oo.ss di luglio 2018. che ha portato al trasferimento in banca di 25 dipendenti, che pur ha dimezzato la realtà lavorativa di alcune importanti città italiane, ma ad esempio a cambiamenti di ruoli e spostamenti di agenzia continui, attività di monitoraggio quotidiano sul venduto che mal si adatta alla vendita di immobili che per loro natura necessitano di tempo e costante e quotidiano impegno e cura, turn over dei dipendenti certamente fisiologico in una Start Up ma tutti quanti fattori che cozzano con la elaborazione di piani di squadra e di affiliazione necessari a generare ricavi a medio termine garantiti dalla certa e stabile collaborazione e professionalità dei responsabili ed agenti nella loro interazione quotidiana.

Nel 2018 Isp Casa ha avuto un valore di transato pari allo 0,3% di quanto intermediato dal mercato immobiliare e se escludiamo gli immobili oggetto di operazioni diverse dalla compravendita tra privati (istituzionali, ipotecari, proprietà pubbliche, imprese ecc...) tale percentuale sale allo 0,6%. **Esistono pertanto ampi margini di crescita seppure in un contesto di mercato come quello nazionale che sta attraversando in questo momento una fase di stasi. Come Fisac pensiamo che lo sviluppo delle attività e la crescita occupazionale rappresentino il modo migliore per difendere e tutelare il lavoro e la professionalità dei colleghi.**

Unitariamente al termine dell'incontro abbiamo reiterato la richiesta di aprire un confronto sui percorsi professionali in Isp Casa e di aumento della contribuzione aziendale alla previdenza complementare attualmente ferma allo 0,50%, quindi misura decisamente inferiore al resto del gruppo.

Come Fisac pensiamo che il Piano d'Impresa 2017-2021, allargando il proprio focus ai nuovi lavori complementari alla tradizionale attività creditizia, abbia colto nuove opportunità di crescita economica purchè vi sia costanza coerenza ed impegno nel perseguirle. Per farlo occorrono risorse certamente ma anche attenzione alle donne ed agli uomini della azienda, alle loro esigenze economiche e motivazionali, attenzione al linguaggio ed alle relazioni perché pur spiacevoli episodi oggetto di

recenti provvedimenti disciplinari, di cui sia chiaro ciascuno se ne assume individualmente le responsabilità, non diventino occasione di abbandonare fette di mercato che noi riteniamo indispensabili per lo sviluppo delle attività aziendali come ad esempio il Centro Sud del paese.

La nostra attività di tutela e difesa del lavoro e delle competenze dei colleghi di Isp Casa prosegue dopo questo incontro con maggior vigore. Abbiamo la convinzione di affermare che solo costanti e proficue relazioni con il sindacato permettono di risolvere le situazioni più complesse ed avviare un virtuoso percorso aziendale di crescita economica e di fiducia tra le colleghe/i e nel mercato.

Questo pensiamo debba rappresentare il vero valore aggiunto che debba differenziare Isp Casa dal resto della concorrenza.

Coordinamento Isp Casa Fisac



FisacGISP@informa