

RUOLI E FIGURE PROFESSIONALI - PERCORSI DI SVILUPPO PROFESSIONALE – DIVISIONE
BANCA DEI TERRITORI: FILIALI

In Milano, in data 8 dicembre 2021

tra

- Intesa Sanpaolo S.p.A., anche nella qualità di Capogruppo (di seguito ISP)

e

- le Delegazioni di Gruppo delle OO.SS. FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, UILCA e UNISN

premessi che:

- il Modello di Servizio della Divisione Banca dei Territori (Divisione BDT) del Gruppo ISP è caratterizzato, sin dal 2015, da un assetto organizzativo diverso da quello storicamente presente nel CCNL e focalizzato sul presidio della clientela per segmenti di business, con ripartizione del servizio alla clientela nei cosiddetti territori commerciali;
- ciò al fine di valorizzare al massimo la competenza professionale delle risorse del Gruppo e di fornire alla clientela un servizio altamente qualificato in funzione degli specifici bisogni/esigenze della stessa, assicurando un equilibrato rapporto tra le nuove condizioni lavorative e la valorizzazione delle persone che operano nel Gruppo e la soddisfazione dei bisogni del cliente;
- a causa dell'esigenza di presidiare maggiormente segmenti di clientela con caratteristiche peculiari, il Modello di Servizio è stato nel tempo integrato anche attraverso la creazione di nuove Direzioni commerciali, quali quelle Impact e Agribusiness, con introduzione anche di nuove tipologie di filiale, nuovi ruoli di responsabilità e l'individuazione di contenuti professionali idonei a gestire i bisogni della clientela di riferimento;
- inoltre il percorso di digitalizzazione sia della domanda di servizi/prodotti da parte della clientela sia dell'offerta dei medesimi da parte delle aziende, richiede una sempre maggior integrazione della rete fisica con le filiali Remote e la Filiale Online (FOL);
- a fronte di tale scenario e dell'esperienza già maturata a partire dal 2015, si è ritenuto opportuno confermare le soluzioni individuate per regolare lo sviluppo professionale ed i trattamenti economici correlati all'applicazione del modello organizzativo della Divisione BDT, valorizzando le figure professionali che tempo per tempo sono state introdotte, così come anche condiviso nell'Accordo per l'integrazione del Gruppo UBI nel Gruppo Intesa Sanpaolo sottoscritto in data 14 aprile 2021 (di seguito "accordo per l'integrazione");
- con l'accordo sottoscritto in data odierna le Parti confermano che il Contratto di secondo livello integrerà per il Gruppo la disciplina nazionale di settore, senza che ciò comporti deroghe al vigente CCNL e ferma l'applicazione dell'art. 29, 1° comma del medesimo CCNL così come rinnovato con il Verbale di Accordo 19 dicembre 2019;

si conviene quanto segue:

1. le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente accordo che viene inserito quale appendice a. al Contratto di secondo livello, con le specificità di seguito indicate.

2. Ambito di applicazione e validità

Il presente accordo si applica, salvo ove diversamente specificato e fermo quanto stabilito nell'Accordo Quadro sottoscritto in data odierna circa l'impegno ad affrontare prioritariamente la materia di ruoli e delle figure professionali, a far tempo dal 1° gennaio 2022 e sino al 31 dicembre 2025, al Personale dipendente di Intesa Sanpaolo S.p.A., in servizio con contratto a tempo indeterminato presso le Filiali della Divisione BDT inclusa la Filiale Online, con esclusione del solo personale assunto con contratto di apprendistato.

La disciplina contenuta nel presente accordo, in continuità con le previsioni applicate sino al 31 dicembre 2021 trova applicazione nei confronti delle seguenti figure professionali delle Filiali della Divisione BDT che gestiscono situazioni "complesse" come più oltre specificato:

FILIALI DELLA DIVISIONE BDT

- o Direttori di Filiale Retail, Exclusive, Imprese, Terzo Settore, Remota e Agribusiness
- o Coordinatori Commerciale Retail, Imprese, di Relazione, Commerciale Terzo Settore, Commerciale Filiale Remota e Agribusiness
- o Gestori Privati, Aziende Retail, Terzo Settore, Remoto, Imprese, Enti e Agribusiness

Ai fini del calcolo della complessità per le figure professionali della Direzione Agribusiness si fa riferimento alla data del 1° maggio 2021, salvo successiva costituzione/nomina.

In analogia con quanto previsto dall' "accordo per l'integrazione" relativamente alla continuità di figura professionale, per il personale ex UBI che ante 12 aprile 2021 ricopriva una delle figure professionali UBI contenute nella tabella A allegata al presente accordo, ed al quale dal 12 aprile 2021 sia attribuita nell'ambito della Direzione Agribusiness una delle figure professionali relative a tale territorio commerciale, la decorrenza dell'eventuale indennità di ruolo spettante sarà riconosciuta anche ai fini del consolidamento, a partire dal 1° gennaio 2021 anziché dal 1° maggio 2021, fermo che gli eventuali inquadramenti minimi spettanti non potranno avere decorrenza antecedente al 12 aprile 2021.

Si specifica che, al personale al quale sia stata conservata in via transitoria e fino al 31 dicembre 2021 l'indennità eventualmente percepita al momento dell'assegnazione alla Direzione Agribusiness, per effetto dell'"accordo per l'integrazione", l'attribuzione della nuova complessità avrà decorrenza dal 1° maggio 2022 conservando quindi, in costanza di mansione, l' indennità pregressa, fino al 30 aprile 2022.

Per le filiali della Direzione Agribusiness attivate il 12 aprile 2021, i livelli di complessità per il calcolo delle indennità di ruolo saranno definiti in base al dato relativo alla media dei singoli valori mensili dei primi tre mesi interi disponibili successivi alla costituzione (maggio, giugno e luglio). Nelle more del calcolo della complessità e fermi i successivi conguagli, a tali filiali verrà attribuito il livello di complessità 1.

FILIALI ONLINE

- o Direttore Filiale Online
- o Coordinatore Commerciale Online
- o Gestore Online

3. Percorsi di sviluppo professionale e indennità di ruolo

Al personale assegnato ai ruoli specificati al precedente capitolo 2., in presenza del livello di complessità gestita definita per le diverse figure professionali, è attribuita un'indennità collegata al ruolo ricoperto (di seguito indennità di ruolo).

Detti criteri potranno essere modificati nel caso di evoluzione del Modello di Servizio e/o organizzativa e, in tal caso, saranno oggetto di preventivo confronto con le OO.SS. firmatarie.

FILIALI DELLA DIVISIONE BDT

In riferimento alle Filiali della Divisione BDT, gli indicatori determinati come specificato nell'allegato 1, continueranno ad essere valorizzati mensilmente.

Nel mese di gennaio di ogni anno continuerà ad essere effettuato il ricalcolo della complessità sulla base della media dei singoli valori mensili dell'anno precedente che avrà decorrenza dal 1° maggio del medesimo anno e fino al 30 aprile dell'anno successivo.

Nel caso in cui il ricalcolo determini un livello di complessità della Filiale gestita che si attesti ad un valore inferiore di 2 punti ai valori "soglia" contenuti nella tabella di cui all'allegato 1, al Direttore ed al Coordinatore operanti presso la stessa sarà conservato il livello di complessità precedente per l'intero periodo di riferimento del calcolo, in caso di permanenza presso la medesima Filiale. Nel caso di assegnazione di un nuovo Direttore e/o Coordinatore sarà invece applicato il "Livello complessità Filiale" derivante dal calcolo puntuale del "Totale valore indicatori".

Il suddetto valore "soglia", in via eccezionale è innalzato a 5 punti per i ricalcoli annui relativi agli anni solari in cui sia dichiarata l'emergenza sanitaria COVID 19.

Nel caso di eventi di razionalizzazioni di filiali (ad es. accorpamenti, creazione/chiusura di distaccamenti), apertura di nuove filiali, trasformazione da distaccamento in filiale il calcolo del livello di complessità per il calcolo delle indennità di ruolo è determinato come media dei valori dei primi tre mesi interi successivi all'evento.

Per le figure professionali di Gestore Privati/Gestore Imprese/Gestore Aziende Retail/Gestore Enti/Gestore Terzo Settore/Gestore Remoto e Gestore Agribusiness, la complessità gestita è determinata, tempo per tempo, sulla base dei criteri e delle modalità contenuti nell'allegato 2 e avrà decorrenza dal 1° maggio di ogni anno e fino al 30 aprile dell'anno successivo. Pertanto la complessità in vigore dal 1° gennaio 2021 avrà validità sino al 30 aprile 2022.

A tal fine si precisa che gli indicatori utili ai fini del calcolo della complessità sono i seguenti:

- aderenza professionale "Teti competenze";
- formazione di ruolo;
- valutazione delle prestazioni "Upper";
- servizi alla clientela.

Tenuto conto dell'importanza che la professionalità e lo sviluppo delle competenze hanno per ISP e per le persone del Gruppo per garantire un servizio di qualità alla clientela ed una consulenza rispettosa dei principi previsti dalle normative di legge e di Contratto, si vuole garantire la massima trasparenza sui livelli individuali raggiunti e sulle soluzioni possibili per un continuo miglioramento della propria professionalità.

A tal fine i valori relativi alla validazione dei singoli indicatori saranno resi disponibili ai diretti interessati per consentire la verifica della loro incidenza sul calcolo della complessità. Tali dati saranno resi disponibili anche alle OO.SS. firmatarie il presente accordo con dettagli analitici nel rispetto della normativa in materia di privacy. Sarà inoltre predisposta una modalità di rendicontazione periodica degli indicatori di complessità che sarà messa a disposizione degli interessati.

In particolare, con riferimento all'indicatore dell'Aderenza professionale si precisa che sarà:

- sempre garantita la validazione da parte del Responsabile anche in riferimento alle precedenti campagne di rilevazione delle competenze;
- consultabili da parte degli interessati i valori attribuiti con la validazione stessa.

Nel caso di nuova assegnazione ad un ruolo di Gestore Privati, Aziende Retail, Terzo Settore, Remoto, Imprese, Enti o Agribusiness provenendo da un ruolo non normato ai sensi del presente accordo, la complessità gestita sarà calcolata sulla base degli indicatori contenuti nell'allegato 2, riferiti ai sei mesi interi successivi all'assegnazione della figura professionale ed avrà applicazione con effetto dalla data di assegnazione.

FILIALI ONLINE

La valorizzazione degli indicatori di cui all'allegato 3 continuerà ad avvenire il 31 dicembre di ogni anno e comunque ad ogni variazione della clientela di riferimento, con decorrenza dal 1° gennaio al 31 dicembre del medesimo anno.

Il valore sintetico relativo alla complessità gestita e la correlata fascia di riferimento sarà fornito al momento della variazione annuale ai diretti interessati e alle OO.SS. firmatarie il presente accordo, in modo aggregato, unitamente all'elenco delle filiali con il relativo valore di complessità.

Al personale assegnato ai ruoli specificati al precedente capitolo, in presenza del livello di complessità gestita nel testo, definita per le diverse figure professionali, è attribuita un'indennità collegata al ruolo ricoperto (di seguito indennità di ruolo).

Al fine di favorire la mobilità fra tutti i ruoli di Gestore normati ai sensi del presente accordo, nel caso di assegnazione ad un ruolo normato, provenendo da un ruolo per il quale è già stata calcolata la complessità gestita, la stessa verrà mantenuta fino al successivo ricalcolo.

Le Parti condividono che, nel rispetto delle previsioni del CCNL, l'indennità di ruolo:

- dà attuazione alle previsioni del CCNL stesso per la mansione svolta, alla luce del peculiare contesto organizzativo e produttivo di riferimento esistente nel Gruppo;
- è correlata al trattamento retributivo percepito dal dipendente, avendo a riferimento, per i diversi ruoli, un inquadramento minimo (di seguito inquadramento base) come sotto definito;
- in caso di assegnazione a diverso ruolo, è soggetta a revoca/modifica in correlazione all'eventuale indennità prevista per tale diverso ruolo;
- è oggetto di consolidamento sulla base dei tempi e delle modalità nel testo specificate.

FILIALI DELLA DIVISIONE BDT

- Direttore di Filiale Retail, Exclusive, Imprese, Terzo Settore, Remota e Agribusiness: QD1
- Coordinatore Commerciale Retail, Terzo Settore, Remoto e di Relazione 3A4L
- Coordinatore Commerciale Imprese e Agribusiness QD1
- Gestori Privati 3A1L
- Gestori Aziende Retail 3A1L
- Gestore Terzo Settore 3A1L
- Gestore Remoto 3A1L
- Gestore Enti 3A1L
- Gestori Imprese 3A3L
- Gestori Agribusiness 3A3L

FILIALI ONLINE

- Direttore Filiale Online: QD1
- Coordinatore Commerciale Online: 3A4L
- Gestore Online: 3A1L

4. Riconoscimento dell'indennità di ruolo

1. FILIALI DELLA DIVISIONE BDT

a) Direttori di Filiale

È Direttore di Filiale il personale che, stabilmente incaricato dall'Azienda, cura in via continuativa e prevalente tutte le attività inerenti la gestione della filiale di appartenenza, assicurando il presidio della clientela gestita con le focalizzazioni proprie del territorio commerciale di assegnazione, promuovendo anche le azioni necessarie allo sviluppo della clientela e all'acquisizione di nuovi clienti, assicurando la qualità del servizio e lo sviluppo della relazione con i clienti, rappresentando la Banca sul territorio di competenza e, nel rispetto delle politiche e degli indirizzi generali della medesima, adoperandosi per il raggiungimento degli obiettivi economici, commerciali e di rischio della filiale attraverso l'attuazione delle politiche commerciali, la corretta erogazione e gestione del credito ed il coordinamento del personale assegnato, in collaborazione con gli altri Punti Operativi presenti nella medesima zona geografica, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di creazione di valore per il Gruppo e delle sinergie tra le filiere commerciali.

Fermo restando l'inquadramento base individuato nel 1° livello retributivo dei Quadri Direttivi, attribuito secondo le regole previste dal vigente CCNL per l'assegnazione di mansioni proprie della categoria, al Direttore di Filiale è riconosciuta l'indennità di ruolo in funzione della complessità determinata, per la filiale cui è assegnato, sulla base dei criteri di cui al punto 1) dell'allegato 1 al presente accordo.

Tale indennità - riconosciuta per 13 mensilità - è pari alla differenza tra il trattamento economico tabellare corrispondente al livello di inquadramento previsto per la complessità gestita, riportato nella tabella di seguito esposta, e la retribuzione tabellare individualmente percepita comprensiva dell'eventuale grado economico superiore.

Al Direttore di Filiale, sempre sulla base del livello di complessità della filiale gestita, compete anche, a titolo di indennità di direzione, l'importo indicato nella tabella seguente, non soggetto al consolidamento di cui al successivo capitolo 5. Tale importo è attribuito per 12 mensilità, in caso di almeno 1 giorno di presenza nel mese.

Livello di complessità della Filiale	Indennità di ruolo - Trattamento economico tabellare di riferimento	Indennità di direzione
1°	QD1	€ 100,00
2°	QD2	€ 125,00
3°	QD3	€ 125,00
4°	QD4	€ 175,00

Al Direttore di Filiale, inquadrato nel 4° livello retributivo dei Quadri Direttivi, assegnato ad una filiale rientrante nel 4° livello di complessità, con tale indicatore superiore a 120, è attribuito un ulteriore importo annuale di 6.000,00 lordi ripartito su 13 mensilità, con le medesime regole di consolidamento e assorbimento ad oggi applicate all'indennità di Ruolo Chiave. Nei confronti del personale con inquadramento inferiore al 4° livello dei Quadri Direttivi tale importo sarà soggetto alle regole di consolidamento di cui al successivo capitolo 5, ferme restando le sopra citate regole di assorbimento. Si precisa che per il 1° e 2° livello dei Quadri Direttivi il calcolo deve essere effettuato al lordo degli scatti di anzianità.

Ai Direttori di Filiale cui è riconosciuto, per effetto degli accordi 7 ottobre 2015 e dall'"accordo per l'integrazione", un assegno *ad personam* pari alla differenza relativa all'indennità di direzione precedentemente percepita e quella attribuita ai sensi dei citati accordi, è confermata la previsione che l'assegno verrà meno in caso di attribuzione di indennità di direzione di importo superiore ovvero nel caso di revoca dell'incarico.

L'indennità di sostituzione del Direttore di Filiale continuerà ad essere calcolata sulla base del trattamento economico tabellare di riferimento collegato al livello di complessità della filiale di assegnazione di cui alla tabella sopra indicata, ferme restando tutte le altre regole in materia previste dalla normativa aziendale.

b) Coordinatori

Coordinatore: Commerciale, Commerciale di Filiale Remota, Commerciale Terzo Settore, Imprese e Agribusiness

È Coordinatore il dipendente che, stabilmente incaricato dall'Azienda, cura, nell'ambito della Filiale di appartenenza, il coordinamento dell'azione commerciale, promuovendo le azioni necessarie allo sviluppo della clientela gestita, adoperandosi per un adeguato livello di soddisfazione della stessa e assicurando la qualità del servizio; ove previsto, supporta il Direttore della Filiale di appartenenza nella corretta erogazione, nel monitoraggio e nella gestione del credito e dei rispettivi rischi, nell'ambito dell'autonomia attribuita. Supporta inoltre il Direttore di Filiale nel coordinamento dei Gestori, degli Addetti e di altre figure professionali afferenti al perimetro di attività.

Coordinatore di Relazione

È Coordinatore di Relazione il dipendente che, stabilmente incaricato dall'Azienda, cura, nell'ambito della filiale Retail, l'accoglienza e l'assistenza alla clientela, presidiando l'ottimale gestione delle casse e delle attività di supporto della filiale, nonché adoperandosi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati ed un adeguato livello di soddisfazione della clientela, con particolare attenzione ai flussi inbound della stessa, in coerenza con le strategie definite dal Direttore di Filiale Retail.

Fermo restando l'inquadramento base individuato nel 4° Livello Retributivo della 3ª Area Professionale, al Coordinatore Commerciale, Commerciale di Filiale Remota, Commerciale Terzo Settore, di Relazione, a condizione che la filiale cui è assegnato rientri nel 3° o nel 4° livello di complessità di cui all'allegato 1 del presente accordo, è riconosciuto, a titolo di indennità di ruolo, per 13 mensilità, un importo pari alla differenza tra trattamento economico tabellare annuo corrispondente al 1° livello retributivo dei Quadri Direttivi e la RAL individualmente percepita.

Tale indennità cessa di essere corrisposta al venir meno di tale condizione e/o al venir meno dell'incarico.

Per il Coordinatore Imprese e Agribusiness, fermo restando l'inquadramento base individuato nel 1° Livello Retributivo dei Quadri Direttivi, a condizione che la filiale cui è assegnato rientri nel 3° o nel 4° livello di complessità di cui all'allegato 1 del presente accordo, è riconosciuto, a titolo di indennità di ruolo, per 13 mensilità, un importo pari alla differenza tra il trattamento economico tabellare annuo corrispondente al 2° livello retributivo dei Quadri Direttivi e la RAL individualmente percepita. Tale indennità cessa di essere corrisposta al venir meno di tale condizione e/o al venir meno dell'incarico.

c) Gestori

È Gestore il personale che, stabilmente incaricato dall'Azienda, cura tutte le attività inerenti la gestione e lo sviluppo della clientela della Filiale di riferimento al fine di perseguire, attraverso appropriati livelli di servizio, gli obiettivi economici, commerciali e di rischio assegnati, nell'ambito degli indirizzi e delle politiche generali della Banca adoperandosi per il conseguimento degli obiettivi economici, commerciali e di rischio della clientela di riferimento.

Al Gestore in presenza della complessità gestita – così come definita al punto 3) dell'allegato 2 del presente accordo – rientrante nei livelli A, B, C e D, è riconosciuta una indennità di ruolo con le modalità, alle condizioni, nei tempi e nei modi di seguito riportati.

Gestore Privati, Aziende Retail, Terzo settore, Remoto ed Enti

Fermo restando l'inquadramento base per il Gestore individuato nel 1° livello retributivo della 3ª Area Professionale, a tale personale è riconosciuto, a titolo di indennità di ruolo, un importo – per 13 mensilità – pari alla differenza tra il trattamento tabellare corrispondente al livello di inquadramento differenziato per fascia di complessità gestita e la RAL individualmente percepita.

Fascia	Trattamento economico tabellare di riferimento
A	3A4L
B	3A3L
C	3A3L
D	3A2L
E	3A1L

Il trattamento economico corrispondente alle fasce di complessità superiore sarà riconosciuto solo successivamente al conseguimento del livello di inquadramento inferiore, nel rispetto dei tempi e delle condizioni previste nel successivo capitolo 5. Resta inteso che, nel caso in cui il grado individualmente rivestito sia superiore all'inquadramento base, il trattamento economico corrispondente sarà quello dell'eventuale fascia di complessità immediatamente superiore.

Al Gestore Privati assegnato ad una filiale Exclusive che gestisca una complessità di fascia A, inquadrato al 1° livello retributivo dei Quadri Direttivi ovvero nel 4° livello retributivo della 3ª Area Professionale, ed iscritto all'albo del consulente finanziario abilitato all'offerta fuori sede previsto dal Testo Unico Finanza e formalmente autorizzato dall'Azienda all'esercizio dell'Offerta Fuori Sede, è riconosciuto a titolo di indennità di ruolo, un importo pari a 1.200,00 euro lordi annui, ripartito su 12 mensilità e non soggetto al consolidamento di cui al capitolo 5 che segue.

Al Gestori Imprese e Agribusiness, fermo restando l'inquadramento base individuato nel 3° livello retributivo della 3ª Area Professionale, è riconosciuto, a titolo di indennità di ruolo, un importo – per 13 mensilità - pari alla differenza tra il trattamento tabellare corrispondente al livello di inquadramento differenziato per fascia di complessità gestita e la RAL individualmente percepita.

Fascia	Trattamento economico tabellare di riferimento
A	QD1
B	QD1
C	QD1
D	3A4L
E	3A3L

Il trattamento economico corrispondente alle fasce di complessità superiore sarà riconosciuto solo successivamente al conseguimento del livello di inquadramento inferiore, nel rispetto dei tempi e delle condizioni previste nel successivo capitolo 5. Resta inteso che, nel caso in cui il

grado individualmente rivestito sia superiore all'inquadramento base, il trattamento economico corrispondente sarà quello dell'eventuale fascia di complessità immediatamente superiore.

Al Gestore Imprese e Agribusiness che gestisca una complessità di fascia A B o C, inquadrato al 1° livello retributivo dei Quadri Direttivi cui sono attribuite facoltà in materia di credito, è riconosciuto a titolo di indennità di ruolo, un importo pari a 1.200,00 euro lordi annui, ripartito su 12 mensilità e non soggetto al consolidamento di cui al capitolo 5 che segue.

2. FOL

a) **Direttore Filiale Online**

È Direttore Filiale Online il personale che, stabilmente incaricato dall'Azienda, cura un dialogo continuo e di eccellenza con la clientela utilizzando al meglio tutte le modalità di interazione messe a disposizione dalla multicanalità integrata, assicurando la qualità del servizio e lo sviluppo della relazione con i clienti attuali e potenziali, adoperandosi per il raggiungimento degli obiettivi operativi, commerciali ed economici della FOL, nel rispetto delle politiche e degli indirizzi generali emanati dalle competenti strutture della Banca e attraverso il coordinamento del personale assegnato, in collaborazione con le altre Filiali, al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di creazione di valore per il Gruppo e delle sinergie tra le filiere commerciali.

Fermo restando l'inquadramento base individuato nel 1° livello retributivo dei Quadri Direttivi, al Direttore Filiale Online è riconosciuta l'indennità di ruolo in funzione della complessità determinata, per la Filiale cui è assegnato, sulla base dei criteri di cui al punto 1) dell'allegato 3 al presente accordo.

Tale indennità - riconosciuta per 13 mensilità - è pari alla differenza tra il trattamento economico tabellare corrispondente al livello di inquadramento previsto per la complessità gestita, riportato nella tabella di seguito esposta, e la retribuzione tabellare individualmente percepita comprensiva dell'eventuale grado economico superiore.

Al Direttore Filiale Online, sempre sulla base del livello di complessità della Filiale gestita, compete anche, a titolo di indennità di direzione, l'importo indicato nella tabella seguente, non soggetto al consolidamento di cui al successivo capitolo 5. Tale importo è attribuito per 12 mensilità, in caso di almeno 1 giorno di presenza nel mese.

Livello di complessità della Filiale	Trattamento economico tabellare di riferimento	Indennità di direzione
1°	QD1	€ 100,00
2°	QD2	€ 125,00
3°	QD3	€ 125,00
4°	QD4	€ 175,00

b) **Coordinatore Commerciale Online**

È Coordinatore Commerciale Online il personale che, stabilmente incaricato dall'Azienda, cura il coordinamento dell'azione commerciale e l'assistenza alla clientela, attraverso un dialogo continuo e di eccellenza con i clienti utilizzando al meglio tutte le modalità di interazione messe a disposizione dalla multicanalità integrata, adoperandosi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati in termini di livello di servizio e di efficacia commerciale, in coerenza con le linee di azione definite dal Direttore Filiale Online.

Fermo restando l'inquadramento base individuato nel 4° Livello Retributivo della 3ª Area Professionale, al Coordinatore Commerciale Online, a condizione che sia nel 4° livello di complessità gestita di cui all'allegato 3 punto 2 del presente accordo, è riconosciuto, a titolo di indennità di ruolo, per 13 mensilità, un importo pari alla differenza tra trattamento economico tabellare annuo corrispondente al 1° livello retributivo dei Quadri Direttivi e la RAL individualmente percepita.

Tale indennità cessa di essere corrisposta al venir meno di tale condizione e/o al venir meno dell'incarico.

c) **Gestore Online**

È Gestore Online il personale che, stabilmente incaricato dall'Azienda, cura le attività di assistenza e supporto su prodotti e servizi della Banca destinati alla clientela di riferimento e quelle inerenti la gestione e lo sviluppo della clientela di riferimento, al fine di perseguire, attraverso appropriati livelli di servizio, gli obiettivi commerciali assegnati, nell'ambito degli indirizzi e delle politiche generali della Banca.

Al Gestore Online in presenza di complessità gestita – così come definita al punto 3) dell'allegato 3 del presente accordo – rientrante nei livelli A, B, C e D, è riconosciuta una indennità di ruolo con le modalità, alle condizioni, nei tempi e nei modi di seguito riportati.

Fermo restando l'inquadramento base per il Gestore Online individuato nel 1° livello retributivo della 3ª Area Professionale, a tale personale è riconosciuto, a titolo di indennità di ruolo, un importo – per 13 mensilità – pari alla differenza tra il trattamento tabellare corrispondente al livello di inquadramento differenziato per fascia di complessità e la RAL individualmente percepita.

Fascia	Trattamento economico tabellare di riferimento
A	3A4L
B	3A3L
C	3A3L
D	3A2L
E	3A1L

Il trattamento economico corrispondente alle fasce di complessità superiore sarà riconosciuto solo successivamente al conseguimento del livello di inquadramento inferiore, nel rispetto dei tempi e delle condizioni previste nel successivo capitolo 5. Resta inteso che, nel caso in cui il grado individualmente rivestito sia superiore all'inquadramento base, il trattamento economico corrispondente sarà quello dell'eventuale fascia di complessità immediatamente superiore.

5. **Consolidamento dell'indennità di ruolo**

La formazione e l'aggiornamento professionale costituiscono fattore fondamentale e strategico non solo per l'Azienda ma anche per i dipendenti che possono ricoprire in modo ottimale il ruolo assegnato ed essere agevolati nel supporto ai bisogni delle famiglie ed alle attività delle imprese.

Considerato inoltre che l'"investimento" in competenze genera valore per gli stessi dipendenti, risulta essenziale per acquisire una completa padronanza del ruolo, per i Direttori di Filiale ed i Coordinatori, nonché Gestori Online, non si potrà procedere al consolidamento ordinario o anticipato in caso di mancato completamento della formazione ritenuta necessaria dall'Azienda per la copertura del ruolo e specificatamente individuata e comunicata all'interessato, inclusa quella richiesta tempo per tempo dall'Organismo di Vigilanza (es. responsabilità amministrativa

enti, antiriciclaggio, salute e sicurezza, trasparenza, adempimenti rischi usura, privacy, market abuse, Mifid, IVASS, etc.).

Per i Gestori Privati, Aziende Retail, Terzo Settore, Imprese, Remoto, Enti e Agribusiness, non si potrà procedere al consolidamento ordinario o anticipato in caso di mancato completamento della formazione obbligatoria tempo per tempo prevista per tutto il personale del Gruppo (es. privacy, antiriciclaggio, D.Lgs. 231/2001 e relativo Modello di organizzazione, gestione e controllo, salute e sicurezza, cybersecurity, etc.) e comunicata agli interessati.

Le Parti, come ribadito nell'accordo "Formazione" sottoscritto in data odierna ed in coerenza con le politiche già adottate nel Gruppo, continueranno a promuovere la fruizione della formazione, al fine di favorire e valorizzare la fruizione dei contenuti formativi in modalità cosiddetta di Formazione Flessibile.

In conseguenza di quanto precede l'Azienda darà indicazioni di fruire degli interventi formativi richiamati anche attraverso una forte sensibilizzazione dei responsabili circa l'importanza della formazione al fine della copertura del ruolo e del possibile consolidamento dell'indennità ad esso correlata.

Ciò premesso, a decorrere dal 1° gennaio 2022 e con le modalità sotto riportate, il periodo utile ai fini del consolidamento dell'indennità di ruolo sarà di almeno:

- 18 mesi di percepimento della stessa per il Direttore di Filiale;
- 24 mesi di percepimento o di diritto alla stessa per il gestore o coordinatore.

1. FILIALI DELLA DIVISIONE BDT

- a) per il Direttore di Filiale, si terrà conto dell'incarico attribuito anche su territori commerciali diversi che abbia comportato l'erogazione dell'indennità di ruolo, ed il consolidamento avverrà attraverso l'attribuzione di assegno ad personam pari alla differenza tabellare fra il trattamento economico di riferimento di cui alla tabella riportata al punto 1.a) del precedente capitolo 4 ed il trattamento economico individualmente percepito. Tale assegno ad personam sarà da assorbire in caso di inquadramento superiore. In caso di passaggi su livelli di complessità diversi che diano comunque diritto all'indennità di ruolo, trascorsi almeno 18 mesi continuativi nel ruolo, verrà consolidato il trattamento economico corrispondente al livello di complessità gestita inferiore.

Nel caso in cui il Direttore di Filiale sia, nel corso dei 18 mesi di cui sopra o successivamente al consolidamento, incaricato del medesimo ruolo su una filiale di complessità maggiore, l'inquadramento preso a riferimento per il calcolo dell'indennità di ruolo soggetta a consolidamento al termine dei primi 18 mesi, sarà confermato con attribuzione dell'inquadramento corrispondente, trascorsi almeno 5 mesi dal consolidamento a condizione che continui ad esercitare il medesimo ruolo sulla filiale di maggiore complessità. Con decorrenza dal 1° gennaio 2022, gli effetti cui al capoverso precedente vengono applicati anche nel caso in cui il Direttore di Filiale sia incaricato, nel corso dei 18 mesi o successivamente al consolidamento, del medesimo ruolo su una filiale di complessità ICE;

- b) per il Coordinatore, si terrà conto dell'incarico attribuito anche su territori commerciali diversi su filiale che abbia i requisiti di complessità di cui all'allegato 1 delle presenti intese e che abbia comportato l'erogazione dell'indennità di ruolo (ovvero il diritto alla stessa) ed il consolidamento avverrà sotto forma di assegno ad personam pari alla differenza tabellare fra il trattamento economico individualmente percepito e il trattamento economico tabellare del 1° livello retributivo dei Quadri Direttivi in caso di Coordinatore Commerciale, Coordinatore Commerciale di Filiale Remota e Coordinatore Commerciale di Filiale Terzo Settore, ovvero del 2° livello retributivo dei Quadri Direttivi in caso di Coordinatore Imprese

e Agribusiness. Tale assegno ad personam sarà da assorbire in caso di inquadramento superiore;

- c) per i Gestori si terrà conto dei periodi di gestione della complessità che abbia comportato l'erogazione dell'indennità di ruolo (ovvero il diritto alla stessa, fermo quanto stabilito al successivo capitolo 5.2, di cui alla tabella riportata al punto 1.c) del precedente capitolo 4, anche su filiere diverse. Il consolidamento avverrà per i Gestori Privati, Aziende Retail, Enti, Remoto, Terzo Settore, con attribuzione dell'inquadramento corrispondente rientrante nell'ambito delle Aree Professionali ovvero con corresponsione di apposito assegno ad personam pari alla differenza tabellare fra il trattamento economico individualmente percepito e il trattamento economico tabellare del 1° livello retributivo dei Quadri Direttivi in caso di Gestore Imprese e Agribusiness. Tale assegno ad personam sarà da assorbire in caso di inquadramento superiore.

2. FILIALE ONLINE

- a) per il Direttore Filiale Online, il consolidamento avverrà attraverso l'attribuzione di assegno ad personam pari alla differenza tabellare fra il trattamento economico di riferimento di cui alla tabella riportata al punto 2.a) del precedente capitolo 4 ed il trattamento economico individualmente percepito. Tale assegno ad personam sarà da assorbire in caso di inquadramento superiore. In caso di passaggi su livelli di complessità diversi che diano comunque diritto all'indennità di ruolo, trascorsi almeno 18 mesi continuativi nel ruolo, verrà consolidato il trattamento economico corrispondente al livello di complessità gestita inferiore.

Nel caso in cui il Direttore Filiale Online sia, nel corso dei 18 mesi di cui sopra o successivamente al consolidamento, incaricato del medesimo ruolo su una Filiale di complessità maggiore, l'inquadramento preso a riferimento per il calcolo dell'indennità di ruolo soggetta a consolidamento al termine dei primi 18 mesi, sarà confermato con attribuzione dell'inquadramento corrispondente, trascorsi almeno 5 mesi dal consolidamento a condizione che continui ad esercitare il medesimo ruolo sulla Filiale di maggiore complessità;

- b) per il Coordinatore Commerciale Online si terrà conto dei periodi di svolgimento dell'attività in relazione al livello di complessità che abbia comportato l'erogazione dell'indennità di ruolo (ovvero il diritto alla stessa) ed il consolidamento avverrà sotto forma di assegno ad personam pari alla differenza tabellare tra il trattamento economico individualmente percepito e il trattamento economico tabellare del 1° livello retributivo dei Quadri Direttivi. Tale assegno ad personam sarà da assorbire in caso di inquadramento superiore;
- c) per il Gestore Online si terrà conto dei periodi di svolgimento dell'attività in relazione al livello di complessità che abbia comportato l'erogazione dell'indennità di ruolo (ovvero il diritto alla stessa, fermo quanto stabilito al successivo capitolo 5.2, di cui alla tabella riportata al punto 2.c) del precedente capitolo 4, ed il consolidamento avverrà con attribuzione dell'inquadramento corrispondente. Tale assegno ad personam sarà da assorbire in caso di inquadramento superiore.

Ai fini del consolidamento sono considerati utili i mesi nei quali è riconosciuta l'indennità di ruolo, a condizione che non vi sia un periodo di discontinuità superiore a 6 mesi. I mesi già computati ai fini di un consolidamento, non possono essere nuovamente tenuti in considerazione per un consolidamento successivo.

Fermo quanto precede si precisa che, per tutte le figure di coordinamento (Direttore di Filiale e Coordinatori) nonché per il Gestore Online, il consolidamento ordinario potrà concretizzarsi solo nel caso in cui la valutazione riferita all'anno solare precedente sia almeno "in linea con le aspettative". Nel caso in cui detta valutazione sia "sotto le aspettative" o "quasi in linea con le aspettative" il periodo necessario ai fini del consolidamento sarà rispettivamente incrementato di ulteriori 12 mesi o 9 mesi, fermi gli altri requisiti necessari. Nel caso in cui la valutazione riferita all'anno solare precedente al consolidamento sia "inadeguato", non si procederà al consolidamento e si riesaminerà lo stesso decorsi 12 mesi, sulla base della nuova valutazione.

La previsione della riduzione di 4 mesi del periodo valido ai fini del consolidamento di cui all'"accordo per l'integrazione", viene estesa anche al personale ISP già destinatario delle previsioni degli accordi 3 agosto 2018 e/o 21 luglio 2020, che a dicembre 2020 avesse in essere un percorso di consolidamento con almeno 20 mesi maturati. L'effetto dell'eventuale consolidamento così riconosciuto, non potrà comunque avere decorrenza antecedente al 1° gennaio 2021.

DICHIARAZIONE DELL'AZIENDA

In considerazione delle evoluzioni rappresentate circa l'operatività della FOL e la nuova articolazione che sarà applicata dal 1° gennaio 2022, L'Azienda nell'assegnazione alle Filiali Online specializzate terrà in debita considerazione le conoscenze, le competenze e le esperienze già maturate in tale ambito dal Personale attualmente operante presso la Filiale Online.

5.1. Consolidamento anticipato dell'indennità di ruolo

Il personale che abbia percepito per un periodo di almeno 12 mesi un'indennità di ruolo consoliderà anticipatamente rispetto ai tempi indicati al capitolo 5 che precede, qualora, completata tutta la formazione ivi indicata, abbia conseguito una valutazione professionale rientrante nei tre livelli più alti del sistema valutativo Upper; tale consolidamento anticipato riguarderà, annualmente, il 10% del personale in possesso dei sopraindicati requisiti.

Il consolidamento anticipato consente l'attribuzione del livello di inquadramento corrispondente all'indennità di ruolo percepita.

5.2. Criteri di computo e interruzione dei periodi di consolidamento dell'indennità di ruolo

Le assenze che superino i 60 giorni nell'arco del periodo di consolidamento produrranno l'effetto di ritardare il termine di consolidamento per il periodo corrispondente a tutta la durata dell'assenza. Tale termine è esteso a 150 giorni per le assenze che si verifichino in anni solari in cui sia dichiarata l'emergenza sanitaria COVID 19. Non rientrano in tale computo le assenze retribuite per: ferie, permessi per ex festività, PCR, permessi ex lege n. 104/92, permessi per banca delle ore e "banca del tempo", permessi per gravi patologie (PVG), permessi retribuiti (PRE) concessi per l'emergenza COVID 19, astensione obbligatoria per maternità e periodi di congedo parentale (già astensione facoltativa) ciascuna nel limite massimo di 5 mesi.

Ove dette assenze, computate per sommatoria, dovessero superare i limiti sopra indicati, le stesse produrranno l'effetto di ritardare il termine di consolidamento per il periodo corrispondente a tutta la durata dell'assenza, con arrotondamento a mese intero per difetto o per eccesso per frazioni di mese, rispettivamente, coincidenti con il periodo 1-15 ovvero 16-31.

Con riferimento al personale con rapporto di lavoro a tempo parziale, fermo restando che il relativo trattamento economico sarà determinato sulla base delle previsioni di cui all'art. 35

punto 11 del CCNL così come rinnovato con l'accordo 19 dicembre 2019, l'Azienda darà corso ai trattamenti previsti ai capitoli 4 e 5 delle presenti intese:

- negli stessi tempi stabiliti per il personale con rapporto di lavoro a tempo pieno in caso di orario di lavoro settimanale di almeno 25 ore;
- sulla base di un periodo maggiorato di 6 mesi nei confronti dei lavoratori a tempo parziale, con orario settimanale inferiore a 25 ore per un periodo maggiore di 12 mesi anche non consecutivi nell'arco di 24 mesi.

Nel caso di interruzione del periodo di consolidamento di cui al presente capitolo per assegnazione di nuova figura professionale:

- qualora intervenga una nuova assegnazione ad altro ruolo disciplinato nel presente accordo che preveda l'inquadramento base pari o inferiore e che, per contenuto professionale e caratteristiche richieste, comporti l'erogazione dell'indennità di ruolo, allo stesso verrà integralmente computato il periodo svolto nel ruolo di provenienza ai fini del conseguimento del consolidamento previsto per il nuovo ruolo;
- in considerazione del modello sempre più integrato fra filiale "fisica" e FOL nonché dell'effettiva equivalenza delle mansioni svolte, il periodo utile ai fini del consolidamento dell'indennità di ruolo sarà ridotto a 18 mesi in caso di passaggio da filiali della Divisione BDT, alla FOL. Nel caso in cui l'indennità di ruolo sia già stata erogata per almeno 18 mesi presso la filiale della Divisione BDT, il consolidamento decorrerà dalla data di attribuzione di una complessità prevista dal presente accordo per l'erogazione dell'indennità di ruolo;
- ove l'assegnazione avvenga a ruolo non disciplinato dal presente accordo, l'anzianità maturata nel ruolo di partenza sarà integralmente computata nel caso in cui all'interessato sia nuovamente attribuito il medesimo ruolo (o ruolo di pari o maggiore complessità) entro i 6 mesi successivi.

Al fine di favorire la mobilità all'interno delle diverse Aziende del Gruppo e fra i diversi ruoli, l'anzianità maturata relativa ai percorsi professionali previsti dal Contratto collettivo di secondo livello sarà integralmente computata nel caso di attribuzione di ruoli normati ai sensi del predetto Contratto collettivo di secondo livello con inquadramento base pari o inferiore e che comporti l'erogazione dell'indennità di ruolo, a condizione che tra l'erogazione delle indennità previste intercorra un periodo non superiore a 9 mesi.

6. Conferimento dell'incarico

L'attribuzione di ciascuno dei ruoli professionali regolati dal presente accordo sarà comunicata dall'Azienda all'interessato, ad ogni conseguente effetto, in forma scritta.

7. Inquadramento d'ingresso e decorrenze

Al personale che al momento del conferimento dell'incarico sia inquadrato nell'ambito della 3^a Area Professionale ad un livello inferiore a quello "base", verrà riconosciuto detto inquadramento con decorrenza ed effetto dal quarto mese successivo alla data di attribuzione del richiamato incarico e di effettivo svolgimento dei relativi compiti/attività.

Quanto sopra troverà invece applicazione dal sesto mese successivo all'assegnazione dell'incarico nel caso in cui l'inquadramento minimo previsto sia nell'ambito della categoria dei Quadri Direttivi.

L'importo complessivo riconosciuto a titolo di indennità di ruolo ovvero l'attribuzione del trattamento previsto in caso di consolidamento verranno riconosciuti:

- dal 1° giorno del mese di decorrenza della nomina/consolidamento, nel caso di intervenuta assegnazione dell'incarico entro i primi quindici giorni del mese;

- dal 1° giorno del mese successivo a quello di decorrenza della nomina/consolidamento, nel caso di assegnazione dell'incarico dopo il quindicesimo del mese.

8. Trattamento economico

Ai fini del calcolo dell'indennità di ruolo, per RAL si intende l'insieme delle voci erogate in via continuativa nel corso dell'anno, comprensive di tredicesima mensilità e quota extra standard dell'ex premio di rendimento, con esclusione di straordinari, indennità di rischio, erogazioni collegate alla produttività (es. premio aziendale, sistema incentivante, premio variabile di risultato), altre indennità modali, ivi compresa l'indennità di direzione, assegno di rivalsa, indennità perequativa, etc., al netto degli importi riconosciuti per scatti di anzianità e importo ex ristrutturazione tabellare.

L'eventuale maturazione a qualsiasi titolo dell'inquadramento superiore da parte del titolare dell'indennità di ruolo, assorbirà, sino a concorrenza, il trattamento economico erogato a tale titolo.

L'indennità di ruolo di cui al presente accordo concorre alla determinazione della base imponibile utile per il calcolo del contributo alla previdenza complementare a decorrere dalla data di iscrizione dell'interessato al Fondo Pensione a contribuzione definita del Gruppo Intesa Sanpaolo.

L'indennità di ruolo cessa al venir meno dello svolgimento delle mansioni che vi danno diritto.

L'indennità di ruolo è riconosciuta pro quota in base al diritto alla retribuzione, anche parziale, corrisposta dall'azienda datore di lavoro direttamente o per conto di soggetti terzi.

9. Ulteriori regolamentazioni e norme finali

Fermo restando quanto disciplinato dalle presenti intese, le previsioni del Protocollo Occupazione e Produttività 19 ottobre 2012 in materia di Contrattazione di Gruppo di cui al capitolo 3, lettera b) – indennità di rischio/indennità di centralino - e in materia di Occupazione e produttività di cui al capitolo 4 lettera a), già salvaguardate dagli Accordi 7 ottobre e 16 dicembre 2015, mantengono validità sino al 31 dicembre 2025.

Per il personale assegnato al Monte Pegni continueranno ad essere erogate le indennità confermate in materia dall'Accordo per l'integrazione.

Si conferma, che la sostituzione del Direttore che fruisca della giornata di riposo ai sensi dell'articolazione di orario di cui al capitolo 4 lettera a. del Protocollo Occupazione e Produttività 19 ottobre 2012, continuerà a comportare il calcolo del relativo trattamento, che sarà attribuito ove spettante.

Nel confermare la piena fungibilità nell'utilizzo del personale inquadrato dal 1° al 4° livello della categoria dei quadri direttivi ai sensi di quanto previsto dall'art. 83 del CCNL così come rinnovato con l'accordo 19 dicembre 2019, viene altresì confermata la piena fungibilità nell'ambito della terza area professionale e, pertanto, al personale in servizio inquadrato nella 3ª area professionale che abbia maturato 32 anni di servizio a partire dal 3° livello retributivo della 2ª area professionale, con un giudizio non negativo nell'ultimo anno, viene attribuito il trattamento economico CCNL corrispondente al 4° livello retributivo della 3ª area professionale.

Le informative indicate al capitolo 3 saranno rese nei confronti del Comitato di Consultazione previsto dal vigente Protocollo delle Relazioni Industriali che sarà altresì convocato,

semestralmente, per monitorare l'applicazione del presente accordo, con particolare attenzione alla distribuzione dei dipendenti interessati dalle presenti intese all'interno dei diversi livelli/fasce di complessità gestita, al riconoscimento dell'indennità di ruolo, nonché al processo di consolidamento dell'indennità medesima sulla base delle previsioni sopra riportate.

L'Azienda si rende inoltre sin d'ora disponibile a raccogliere in tale sede eventuali evidenze circa gli aspetti applicativi del presente accordo, al fine di valutare le eventuali azioni da mettere in atto in coerenza con le intese raggiunte sull'argomento.

I dati forniti a livello di Comitato di Consultazione per il monitoraggio saranno forniti anche nell'ambito degli incontri trimestrali di area previsti dal citato Protocollo, per l'ambito di competenza.

INTESA SANPAOLO S.p.A.
(anche n.q. di Capogruppo)

FABI

FIRST/CISL

FISAC/CGIL

UILCA

UNISIN

Accordo firmato digitalmente

NORMA TRANSITORIA

Ai Direttori di Filiale nominati tra il 19 gennaio e il 7 ottobre 2015, per i quali sia stato riconosciuto un "Assegno ad personam" pari alla differenza tra il trattamento economico previsto da CCNL per il Direttore di Filiale "universale" e il trattamento economico previsto dall'accordo 7 ottobre 2015, è confermata la disciplina già vigente: mantenimento di tale Assegno per 13 mensilità da assorbire in caso di attribuzione di indennità di ruolo di livello superiore o di inquadramento superiore e soggetto a revoca nel caso di cessazione dal ruolo di direttore o diminuzione del livello di complessità della filiale gestita.

TABELLA A

Figure Professionali UBI FILIALE	Figure Professionali ISP
Direttore	Direttore Coordinatore Commerciale Coordinatore di Relazione Coordinatore Imprese Coordinatore Agribusiness
Consulente Famiglie e Privati	Gestore Privati Gestore Aziende Retail Gestore Terzo Settore Gestore Enti Gestore Online Gestore Remoto
Consulente Premium	Gestore Privati Gestore Aziende Retail Gestore Terzo Settore Gestore Enti Gestore Online Gestore Remoto
Consulente Business	Gestore Privati Gestore Aziende Retail Gestore Terzo Settore Gestore Enti Gestore Imprese Gestore Agribusiness
Sviluppatori Imprese	Gestore Privati Gestore Aziende Retail Gestore Terzo Settore Gestore Enti Gestore Imprese Gestore Agribusiness
CENTRI IMPRESE	
Sviluppatore Imprese	Gestore Privati Gestore Aziende Retail Gestore Terzo Settore Gestore Enti Gestore Imprese Gestore Agribusiness
Corporate Banker	Gestore Aziende Retail Gestore Terzo Settore Gestore Enti Gestore Imprese Gestore Agribusiness
Responsabile Centro Imprese	Direttore Coordinatore Commerciale Coordinatore di Relazione Coordinatore Imprese Coordinatore Agribusiness
Gestori UBI ONLINE	Gestore Online

1) LIVELLI COMPLESSITA' FILIALE

Indicatori

Complessità organizzativa

- Numero risorse totali della filiale (comprensivo di organico sportelli/distaccamenti)
- Numero sportelli/distaccamenti della filiale
- Filiale Banca Estesa
- Filiale Hub
- Orario cassa ore 13.00
- Filiale New Concept

Complessità commerciale

- AFI+impieghi della filiale
- Ricavi medi per cliente della filiale
- Numero clienti filiale "pesati" per sotto-segmento e tipo portafoglio della filiale

Livello complessità filiale determinato sulla base dell'insieme di indicatori organizzativi e commerciali

Totale valore indicatori	Livello complessità filiale
0-60	1°
61-80	2°
81-100	3°
>100*	4°

*>120: filiali ad elevata complessità

2) LIVELLI COMPLESSITA' COORDINATORI

Totale valore indicatori	Livello complessità filiale
81-100	3°
>100	4°

LIVELLI COMPLESSITA' GESTORI

Indicatori

Per tutti gli indicatori di seguito riportati sarà fornita visibilità sui singoli valori calcolati ed in particolare, con riferimento all'indicatore dell'Aderenza professionale, sarà consultabile da parte degli interessati, il valore attribuito con la validazione che sarà garantita da parte del Responsabile.

1. Aderenza professionale - Rilevazione Teti delle competenze/conoscenze per ciascuna figura professionale indicata in tabella

GESTORE	AREE DI COMPETENZA/CONOSCENZA	LIVELLO ATTESO
Gestore Aziende Retail	customer relationship & development (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi assicurativi	3
	analisi e gestione del credito	4
Gestore Privati	customer relationship & development (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi assicurativi	4
	conoscenza di prodotti e servizi bancari	4
Gestore Remoto	customer relationship & development (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi assicurativi	4
	conoscenza di prodotti e servizi bancari	4
Gestore Imprese	customer relationship & development (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi bancari	3
	analisi e gestione del credito	4
Gestore Terzo Settore	customer relationship & development (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi assicurativi	3
	analisi e gestione del credito	4
Gestore Enti	customer relationship & development (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi bancari	3
	analisi e gestione del credito	4
Gestore Agribusiness	customer relationship & development (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi bancari	3
	analisi e gestione del credito	4

Per ciascuna area di competenza/conoscenza la percentuale sotto indicata viene attribuita sulla base del calcolo tra il valore individualmente validato e il valore atteso. Nel caso in cui la differenza tra il valore atteso ed il valore medio dell'area di conoscenza posseduto dall'insieme dei Gestori che ricoprono la figura professionale sia superiore ad 1, il valore atteso è ridotto del 50% di tale differenza.

Differenza tra valore individuale validato e valore atteso	Percentuale
inf. a - 1.25	5%
da -1,25 a -0,01	10%
da 0 in su	15%

2. Formazione di ruolo

Attribuzione della percentuale del 10% per la fruizione della formazione obbligatoria di ruolo (CONSOB e IVASS).

Attribuzione di una percentuale ulteriore del 5% in caso di fruizione pari ad almeno 2 ore anche di contenuti formativi di mestiere presenti in piattaforma e non già ricompresi nella formazione obbligatoria.

3. Valutazione delle prestazioni "Upper"

Sulla base del giudizio annuale della valutazione professionale viene assegnato il punteggio seguente:

Giudizio	Percentuale
Inadeguato	0%
Sotto alle aspettative	10%
Quasi in linea	12,5%
In linea	15%
Sopra le aspettative	20%
Ampiamente sopra le aspettative	20%
Eccellente	20%

4. Servizi alla clientela

Ai fini del calcolo della complessità è considerato Servizio alla clientela l'incontro quando:

- il cliente si reca in filiale e il gestore inserisce un esito da iniziativa su ABC oppure nell'Agenda del Gestore
- il cliente riceve un'offerta a distanza (OAD)
- viene rilevato un evento che presuppone la presenza del cliente in filiale
- l'incontro è desunto automaticamente dalla conclusione dell'operazione di vendita di prodotto o servizio

Il numero di incontri realizzati dal Gestore nel periodo di riferimento è raffrontato al numero medio di incontri realizzati nel medesimo periodo dai Gestori con la medesima figura professionale determinandone la copertura correlata alla percentuale da attribuire.

Si precisa che per i mesi in cui:

- il Gestore abbia un rapporto di lavoro part time, il numero degli incontri realizzati è raffrontato al numero medio di incontri della figura professionale corrispondente, riproporzionato tenendo conto dell'incidenza del part-time;
- al Gestore non sia assegnato un portafoglio è attribuito come numero di incontri un valore convenzionale corrispondente al 70% del numero medio di incontri della figura professionale corrispondente.

Gestori Privati, Aziende Retail, Imprese, Terzo Settore, Remoto

Livello di copertura del numero di incontri	Percentuale
inf. a 50%	0%
da 50% a 64,99%	5%
da 65% a 79,99%	10%
da 80% a 94,99%	15%
da 95%	20%

Clients per Gestore Enti

Livello di copertura dei clienti	Percentuale
inf. a 50%	0%
da 50% a 64,99%	5%
da 65% a 79,99%	10%
da 80% a 94,99%	15%
da 95%	20%

LIVELLO DI COMPLESSITÀ

Totale valore indicatori	Fascia di complessità
> =90%	A
>=80% e < 90%	B
> =70% e < 80%	C
>=60% e < 70%	D
< 60%	E

Il livello di complessità è calcolato ogni anno con decorrenza 1° maggio sulla base di:

- ultima valutazione professionale attribuita
- ultima aderenza professionale Teti
- formazione di ruolo effettuata dal 1° gennaio al 31 dicembre dell'anno di riferimento
- numero di incontri con la clientela/numero dei clienti dal 1° gennaio al 31 dicembre dell'anno di riferimento

Il totale valore indicatori è la somma delle percentuali determinate per ciascun indicatore sulla base di quanto indicato nel presente allegato ed individua la Fascia di complessità attribuita.

1) LIVELLI COMPLESSITA' - FILIALE ONLINE

Indicatori

Complessità organizzativa

- Numero risorse della Filiale Online

Complessità commerciale

- Tipologie di Team gestiti
- Media delle competenze e abilitazioni dei Gestori Online

Livello complessità della Filiale Online determinato sulla base dell'insieme degli indicatori organizzativi e commerciali

Totale valore indicatori	Livello complessità
0 - 25	1°
26 - 55	2°
56 - 90	3°
> 90	4°

2) LIVELLI COMPLESSITA' COORDINATORE COMMERCIALE ONLINE

Indicatori:

- complessità della Filiale Online di assegnazione del Coordinatore
- somma "pesata" delle competenze ed abilitazioni dei Gestori Online del Team coordinato

Totale valore indicatori	Livello complessità
> 90	4°

3) LIVELLI COMPLESSITA' GESTORE ONLINE

Indicatore:

- Somma "pesata" di competenze ed abilitazioni del Gestore Online per la clientela di riferimento

Totale valore indicatore	Fascia di complessità
da 100	A
da 75	B
da 50	C
da 30	D
fino a 29,9	E