

RUOLI E FIGURE PROFESSIONALI - PERCORSI DI SVILUPPO PROFESSIONALE – BANCA DEI
TERRITORI: FILIALE DIGITALE

In Milano, in data 20 aprile 2023

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 UNISIN

premessi che:

- il Modello di Servizio della Divisione Banca dei Territori (di seguito Divisione BDT) del Gruppo ISP è caratterizzato da un assetto organizzativo focalizzato sul presidio della clientela per segmenti di business, con ripartizione del servizio alla clientela nei cosiddetti territori commerciali al fine di valorizzare la competenza professionale delle risorse del Gruppo e di fornire alla clientela un servizio qualificato in funzione degli specifici bisogni/esigenze della stessa;
- le Parti hanno condiviso con l'Accordo Quadro 8 dicembre 2021 la necessità di valutare gli impatti derivanti dall'evoluzione organizzativa della Filiale Online, oggi Filiale Digitale, avviata negli ultimi mesi dell'anno 2021, con particolare riferimento alla complessità di gestione dei distaccamenti;
- l'attuale modello organizzativo della Divisione BDT che ha previsto nel corso del 2022 anche la costituzione della Direzione Filiale Digitale, a cui riportano le Filiali Digitali e le Filiali Digitali Specializzate (di seguito Filiale Digitale), nonché le Filiali Digitali Remote, risulta pienamente coerente con gli obiettivi del Piano d'Impresa 2022-2025, in considerazione anche della crescente rilevanza assunta dai servizi alla clientela erogati attraverso i canali digitali;
- nel corso degli incontri del 12 luglio e del 13 settembre 2022 sono stati rappresentati il nuovo assetto organizzativo della Filiale Digitale ed i relativi impatti quali l'aumento del numero di filiali, la diminuzione dell'organico assegnato a ciascuna filiale e la valorizzazione, tra gli indicatori di complessità organizzativa, del numero di risorse assegnate ai distaccamenti della Filiale Digitale, nonché l'inserimento di nuove competenze utili al calcolo della complessità;
- le Parti, concordano sulla necessità di un aggiornamento di quanto condiviso in materia di sviluppo professionale e trattamenti economici correlati all'applicazione del modello organizzativo della Filiale Digitale, procedendo ad un aggiornamento degli indicatori utili al calcolo della complessità con una logica di maggiore valorizzazione dei percorsi professionali e di trasparenza degli indicatori;

si conviene quanto segue:

1. le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente accordo che modifica ed integra l'Accordo 8 dicembre 2021 - ferme le ulteriori previsioni ivi contenute - e inserito nell'appendice a. del Contratto di secondo livello con le specificità di seguito indicate.

2. Accordo 8 dicembre 2021 Ruoli e figure professionali – Percorsi di sviluppo professionale – Divisione Banca dei Territori: Filiali

2. Ambito di applicazione e validità

FILIALE DIGITALE

Il presente accordo si applica, a far tempo dal 1° gennaio 2022 e sino al 31 dicembre 2025, al Personale dipendente in servizio con contratto a tempo indeterminato presso la Filiale Digitale, con esclusione del solo personale assunto con contratto di apprendistato.

La disciplina contenuta nel presente accordo in continuità con le previsioni dell'Accordo 8 dicembre 2021 trova applicazione nei confronti delle seguenti figure professionali della Filiale Digitale - che gestiscono situazioni "complesse" come più oltre specificato:

- Direttore Filiale Digitale (già Direttore Filiale Online)
- Coordinatore Commerciale Digitale (già Coordinatore Commerciale Online)
- Gestore Digitale (già Gestore Online)

3. Percorsi di sviluppo professionale e indennità di ruolo

FILIALE DIGITALE

In relazione all'evoluzione del Modello di Servizio e organizzativa i criteri per il calcolo della complessità gestita dal Direttore Filiale Digitale, Coordinatore Commerciale Digitale e Gestore Digitale sono modificati come meglio dettagliato nell'allegato 1 al presente accordo che sostituisce l'allegato 3 all'Accordo 8 dicembre 2021 Ruoli e figure professionali – Percorsi di sviluppo professionale – Divisione Banca dei Territori: Filiali.

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

Gli indicatori determinati per la Filiale Digitale di cui all'allegato 1 del presente accordo continueranno ad essere valorizzati il 31 dicembre di ogni anno con decorrenza dal 1° gennaio dell'anno successivo e per i Gestori Digitali comunque ad ogni variazione della clientela di riferimento.

L'Azienda, in occasione del ricalcolo annuo, renderà noti alle OO.SS. tutti gli elementi utili alla determinazione del calcolo della complessità validi per l'anno successivo.

Per l'anno 2022, in considerazione dell'evoluzione organizzativa realizzata a partire dal mese di gennaio 2022, per la Filiale Digitale e per i Gestori Digitali i livelli di complessità validi per il ricalcolo annuo, saranno rispettivamente definiti sulla base degli indicatori e delle competenze di cui all'allegato 1 del presente accordo valorizzati alla data del 30 giugno 2022.

Si precisa che, qualora per effetto dell'applicazione del calcolo per l'anno 2022, la fascia di complessità risulti inferiore, per il solo personale che a dicembre 2021 aveva in corso di maturazione un percorso di riconoscimento del grado ovvero del trattamento economico equivalente, sarà conservata, in costanza di ruolo assegnato, fino alla data di sottoscrizione del presente accordo l'indennità eventualmente percepita ovvero la maturazione al grado successivo, anche ai fini del relativo consolidamento.

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.

Anche a tal fine, nell'ambito del proficuo dialogo tra i colleghi e la struttura del Personale competente, l'Azienda terrà in considerazione l'eventuale disponibilità manifestata da parte dei Gestori Digitali a svolgere ulteriori momenti formativi finalizzati ad incrementare le proprie competenze, ove compatibili con le esigenze organizzative aziendali.

Saranno rese disponibili ai diretti interessati per consentire la verifica della loro incidenza sul calcolo della complessità:

- per le figure professionali dei Gestori Digitali, le competenze ed abilitazioni individualmente conseguite il cui elenco è contenuto nell'allegato 1 del presente accordo,
- per le figure professionali dei Direttori di Filiale Digitale e dei Coordinatori Commerciali Digitali i valori corrispondenti agli indicatori di complessità sempre contenuti nell'allegato 1 del presente accordo.

Nel caso di eventi di accorpamento o apertura nuove filiali il calcolo del livello di complessità per il riconoscimento dell'indennità di ruolo per il Direttore Filiale Digitale ed il Coordinatore Commerciale Digitale è determinato dopo i primi tre mesi interi successivi all'evento.

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

Fermo quanto previsto al Capitolo 5 dell'Accordo 8 dicembre 2021 in tema di consolidamento dell'indennità di ruolo, in considerazione del modello sempre più integrato fra filiale "fisica" e Direzione Filiale Digitale, 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 Direzione Filiale Digitale. Tale periodo sarà mantenuto anche in caso di ulteriori successivi passaggi all'interno della stessa Direzione Filiale Digitale ai fini del consolidamento dell'indennità di ruolo in corso di maturazione.

Inoltre, ferme le ulteriori previsioni in tema di interruzione del periodo di consolidamento già previste al Capitolo 5 dell'Accordo 8 dicembre 2021 in tema di consolidamento dell'indennità di ruolo, in considerazione degli interventi di razionalizzazione della Rete Filiali previsti dal Piano d'Impresa 2022-2025 e al fine di valorizzare le competenze maturate durante il percorso professionale e salvaguardare la professionalità acquisita, nel caso in cui - per effetto di mobilità conseguente a chiusura/accorpamento di filiale - vi sia un'assegnazione a ruolo non disciplinato dal presente accordo con conseguente interruzione del periodo di consolidamento, l'anzianità maturata nel ruolo di partenza sarà integralmente computata qualora all'interessato sia nuovamente attribuito il medesimo ruolo (o ruolo di pari o maggiore complessità) entro i 9 mesi successivi.

DICHIARAZIONE DELL'AZIENDA

L'Azienda dichiara che, trascorsi 9 mesi dagli eventi di chiusura/accorpamento di filiale effettuati nel corso del Piano di Impresa, qualora si rilevino situazioni di interruzione dei periodi di consolidamento dell'indennità di ruolo, valuterà l'eventuale ampliamento a 12 mesi del periodo di salvaguardia sopra indicato.

Fatto salvo quanto modificato dal presente accordo si intendono confermate tutte le restanti previsioni dell'Accordo 8 dicembre 2021 già riferite alla Filiale Online (ora Filiale Digitale) in materia di Ruoli e Figure Professionali – Percorsi di sviluppo professionale – Divisione Banca dei Territori: Filiali.

* * *

Le Parti condividono che, anche nell'ambito dei lavori del Comitato di Consultazione, entro il mese di luglio 2023 saranno effettuati incontri di verifica per monitorare l'applicazione del presente accordo e valutare, non appena disponibili i dati del ricalcolo relativo all'anno 2022

della Filiale Digitale, gli effetti delle misure previste al capitolo 3 del presente accordo anche con riferimento all'eventuale individuazione di un livello di complessità ICE.

Come già previsto nell'Accordo 8 dicembre 2021 i criteri utili alla determinazione dell'indennità collegata al ruolo ricoperto potranno essere oggetto di modifiche in corso d'anno esclusivamente nel caso di ulteriore evoluzione del Modello di Servizio e/o organizzativa e, in tale evenienza, saranno oggetto di preventivo confronto con le OO.SS. firmatarie.

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

FABI FIRST/CISL

FISAC/CGIL UILCA

UNISIN

Accordo firmato digitalmente

1) LIVELLI COMPLESSITA' - DIRETTORE FILIALE DIGITALE

Indicatori

Complessità organizzativa

- Numero risorse della Filiale Digitale
- Numero risorse dei distaccamenti

Complessità commerciale

- Tipologie di Team gestiti
- Media delle competenze e abilitazioni dei Gestori Digitali della Filiale Digitale

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

Totale valore indicatori	Livello complessità
<50	1°
50 – 54,99	2°
55 – 65,99	3°
>= 66	4°

2) LIVELLI COMPLESSITA' COORDINATORE COMMERCIALE DIGITALE

Indicatori:

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

Totale valore indicatori	Livello complessità
>= 66	4°

3) LIVELLI COMPLESSITA' GESTORE DIGITALE

Indicatore:

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

Totale valore indicatore	Fascia di complessità
da 85	A
da 70	B
da 51	C
da 32	D
fino a 31,99	E

Competenze e abilitazioni

COMPETENZE	FILIALE DIGITALE		FILIALE DIGITALE SPECIALIZZATA
	RETAIL	AFFLUENT	EXCLUSIVE
ASSISTENZA CLIENTI			
ASSISTENZA CLIENTI	X	X	X
ISYBANK	X	X	X
AZIENDE RETAIL E IMPACT		X	
PRIVATE E FIDEURAM			X
ABILITAZIONI	RETAIL	AFFLUENT	EXCLUSIVE
IVASS E TUTELA	X	X	X
MIFID	X	X	X
COMPETENZE COMMERCIALI	RETAIL	AFFLUENT	EXCLUSIVE
OAD CARTE (Debito)	X	X	X
OAD CARTE (Credito)	X	X	X
OAD FINANZIAMENTI	X	X	X
OAD INVESTIMENTI		X	X
COMPETENZE FINANZIARIE	RETAIL	AFFLUENT	EXCLUSIVE
AZIONI	X	X	X
OBBLIGAZIONI E FONDI	X	X	X
DERIVATI		X	X
COMPETENZE AGGIUNTIVE	RETAIL	AFFLUENT	EXCLUSIVE
WEBINAR	X	X	X
GESTIONE SOSPETTE FRODI	X	X	
INGLESE	X	X	X