



INTESA  SANPAOLO
mail: segreteria@fabintesasampaolo.org
www.fabintesasampaolo.eu

LA BUSSOLA



**Manuale di orientamento per
le Colleghe e i Colleghi della**



FILIALE DIGITALE

(Aggiornata Settembre 2025)

Per ogni ulteriore informazione che non trovi in questo numero speciale

[clicca qui](#)



[e scrivici subito](#)

La presente guida è un piccolo vademecum per tutte le Colleghe e Colleghi **che lavorano** presso la Filiale Digitale, realizzato con l'obiettivo di fornire un primo strumento di conoscenza immediata delle principali normative e particolarità di questo servizio.

Sul sito www.fabintesasampaolo.eu troverete tutta la normativa nazionale ed integrativa aggiornata: sul profilo Facebook FABI Intesa Sanpaolo notizie dal mondo Intesa Sanpaolo, da quello del credito e del lavoro.

*RIVOLGITI SEMPRE ALLA **FABI** PER QUALUNQUE TIPO DI APPROFONDIMENTO O DI AIUTO*

Qui di seguito indichiamo i nominativi dei Sindacalisti della FABI
ai quali puoi chiedere sempre assistenza:

STEFANO BELDI' (TORINO) 3394127552
ELISA PELUCCHINI (TORINO) 3505953728
LUCIA MANCIOCCHI (ROMA) 3494012382
VITTORIA FRANZERO (ROMA) 3345719431
LINDA MEZZADRA (MILANO) 3405845098
PAOLO DE LISIO (NAPOLI) 3923733167
MATTEO RINFRESCHI (PRATO) 3480837094
ROCCO DI GIULIO (PRATO) 3334836910
ISABELLA SISCA (BOLOGNA) 3791710852
BARBARA AVALTRONI (BOLOGNA) 335252750
ALESSANDRO DE RICCARDIS (LECCE) 3299645174
SERENA LEONE (LECCE) 3297423011
EMANUELA MANCINI (BARI) 3889740000
MASSIMO MONTACCIANI (PADOVA) 3516205227
MARTINA SILVESTRI (PADOVA) 3496122164
LAURA SERAFIN (MONTEBELLUNA) 3486900700
GIANGUIDO BUCCI (PARMA) 3383392768
ROBERTA LEDDA (CAGLIARI) 3394927250
SALVATORE MESSINA (TRAPANI) 3760591243
ALDO COSENZA (TRAPANI) 3936850174
MICHELE SANSICA (TRAPANI) 3808685829
FILIPPO IOVINO (TRAPANI) 3497876186
MARCO CARLASSARE (VICENZA) 3338528208
SCELTA GIUSEPPE (PALERMO) 3791723706
ALESSANDRA RIBAUDO (PALERMO) 3292426534
VALENTINA PERETTI (UDINE) 3334562488
ENRICA PACCANARO (PESARO) 3296660192
VERONICA DELLA COSTANZA (PESARO) 3334626376
GIANFRANCO INGARGIOLA (JESI) 3471249204
FIORENZA BOSI (JESI) 3394009796
DIEGO LUCAIOLI (JESI) 3299770915
CATIA PRIORI (JESI) 3391477518
CRISTINA BARCELLINI (BERGAMO BRESCIA) 3498657952

CASSANDRA TUCCI (VERONA) 3407391649 – REFERENTE DI
GRUPPO

SOMMARIO

- **La Direzione Filiale Digitale**
 - *Pacchetto Giovani*
- **Orario di Lavoro:**
 - *Turni*
 - *Turni fissi e Part time*
 - *Elasticità di orario - ritardi*
 - *Cambi turno*
 - *Pause videoterminalisti e pranzo in Filiale Digitale*
 - *Indennità turno Filiale Digitale*
 - *Banca ore Straordinario*
 - *Buoni pasto*
- **Nuova Organizzazione del lavoro**
 - *Il Lavoro Flessibile*
 - *Settimana corta 4X9*
 - *Formazione flessibile*
- **Ferie, ex festività e permessi di assenza**
 - *Ferie*
 - *Ex festività*
 - *Festività in Filiale Digitale*
 - *Festività civili coincidenti con la domenica*
 - *Giornate semifestive*
 - *Sospensione volontaria*
- **Malattia**
- **Riascolti delle telefonate Filiale Digitale**
- **Premio aziendale PVR**
- **Ruoli e Percorsi professionali**
- **Doveri del personale:**
 - *Controlli e normativa privacy*
 - *Provvedimenti disciplinari*

LA DIREZIONE FILIALE DIGITALE

Filiale Digitale è una realtà in piena espansione.

Avviata a metà degli anni '90 nelle sale di Milano (ex Banca Intesa) e con distacco di Bergamo (ex Sanpaolo Imi), la Filiale Digitale negli anni seguenti si è progressivamente sviluppata con l'apertura di numerose nuove sale ed una complessa riorganizzazione che ha comportato la costituzione di 4 strutture centrali di cui è composta oggi la direzione: Direzione Commerciale, Sviluppo e Supporto Filiale Digitale, Personale e Assistenza Rete, Controlli.

La **Direzione Commerciale** comprende:

- 6 Direzioni d'Area (Lombardia, Nord Ovest ed Emilia Romagna, Nord Est, Adriatica, Centro, Campania e isole)
- 65 filiali e numerosi distaccamenti distribuiti sul territorio nazionale
- più di 2500 colleghi per oltre 13 milioni di clienti serviti

Ogni Direzione è guidata da un Direttore d'Area ed è suddivisa, al suo interno, in **Filiali Digitali, Filiali Digitali Specializzate e Filiali Digitali Remote**.

Tutte le Filiali sono composte da Gestori Digitali, supportati da un Direttore e dai Coordinatori Commerciali.

Sviluppo e Supporto Filiale Digitale si articola al suo interno nei seguenti uffici:

Il Sales Support si occupa di:

- curare l'**onboarding** dei gestori digitali, il loro **training on the job** e momenti di allineamento periodici (caffè digitali, briefing)
- gestire la **knowledge base**
- sviluppare le **iniziative commerciali e di contatto** in favore di clienti/potenziali clienti
- progettare e realizzare **contenuti di comunicazione**
- supportare la rete dei **Gestori Digitali Remoti**

La Control Room si occupa di:

- curare l'**organizzazione delle attività delle Filiali Digitali** e analizzare i **dati di traffico**
- presidiare le attività **outsourcers**
- gestire la **turnistica** e il rilascio di abilitazioni
- analizzare le **anomalie** dei sistemi e le segnalazioni

L'Ufficio Smart Knowledge e Digital Customer Experience si occupa di:

- gestire la **Knowledge Base** per garantire informazioni aggiornate e uniformi
- lavorare all'evoluzione degli **strumenti a supporto dei Gestori Digitali** attraverso l'utilizzo di tecnologia **AI-based (co-pilot conversazionale)**
- **gestire**, mantenere e evolvere **chatbot** e **voicebot** a supporto della Filiale Digitale

- **monitorare** e analizzare le interazioni tra l'assistente digitale Ellis e i Clienti, **potenziare** il servizio offerto tramite tecnologie AI-based **anche nell'ottica di caring proattivo e di supporto commerciale (Smart Proactive Engagement)**

Personale e Assistenza Rete

Supporta la Direzione nel coordinamento e nell'indirizzo delle **attività di gestione delle persone**, nel rispetto delle linee guida e delle politiche definite da Personale e Change Management BdT e dalle competenti strutture centrali.

Controlli

Presidia i rischi connessi all'operatività, secondo quanto normativamente previsto, effettuando specifici controlli di linea e monitorando l'adempimento da parte delle Filiali Digitali delle attività di controllo nell'ambito delle linee guida fornite dalle competenti funzioni del Chief Risk Officer.

PACCHETTO GIOVANI

È inoltre stato introdotto, a decorrere dal 12 aprile 2021, un "pacchetto giovani" rivolto a coloro che al momento dell'assunzione in ISP nell'ambito delle aree professionali abbiano un'età inferiore a 30 anni affinché:

- nei primi 5 anni dall'assunzione la contribuzione datoriale alla previdenza complementare sia riconosciuta in misura pari al 6% delle voci stipendio, scatti di anzianità, ed importo ex ristrutturazione tabellare, (trascorso tale periodo sarà applicata l'aliquota minima alla previdenza complementare tempo per tempo prevista per i Dipendenti del Gruppo oggi pari al 4%)
- entro 10 anni dall'assunzione sia erogato un "premio casa" nel caso di acquisto della 1° casa di residenza dell'importo di 1.750 euro ed un "bonus nascita figli" dell'importo di 1.000 euro per ciascun figlio.

ORARIO DI LAVORO

TURNI

I gestori digitali ed i coordinatori digitali, insieme ad alcuni uffici di control room osservano la seguente articolazione oraria suddivisa in turni per un totale di 36 ore settimanali:

- 1° turno: 6,48 - 14,00 LUN-VEN
- 2° turno: 7,48 - 15,00 LUN-VEN
- 3° turno: 8,48 - 16,00 LUN-VEN
- 3° turno A: 8,48 - 16 LUN-SAB CON RIPOSO **INFRASETTIMANALE** E LA DOMENICA
- 4° turno: 9,48 - 17,00 LUN-VEN
- 5° turno: 10,48 - 18,00 LUN-VEN
- 6° turno: 11,48 - 19,00 LUN-VEN
- 6° turno A: 11,48 - 19,00 LUN-SAB CON RIPOSO **INFRASETTIMANALE** E LA DOMENICA
- 7° turno: 12,48 - 20,00 LUN-VEN
- 8° turno: 13,48 - 21,00 LUN-VEN
- 9° turno: 14,48 - 22,00 LUN-VEN

TURNO FISSO E PART TIME

I colleghi di Filiale Digitale, per esigenze personali ovvero di conciliazione tempi vita/lavoro, possono optare per il 6x6 o per il part time.

PART TIME

Per quanto riguarda il Part time sono state introdotte dalla Banca delle importanti novità dal mese di aprile 2024. In fase di concessione o rinnovo, viene richiesta la disponibilità ad effettuare una volta la settimana un rientro pomeridiano (fino alle ore 19), valutando ogni situazione caso per caso.

6X6

A partire dal 1° luglio 2024 l'orario 6x6 - articolato su 36 ore - sarà distribuito su 6 giornate dal lunedì al sabato di 6 ore ciascuna, senza intervallo, con la seguente articolazione:

- orario 09:00 - 15:00 per quattro giorni lavorativi compresi tra il lunedì e il venerdì;
- orario 13:00 - 19:00 per un sabato fisso al mese, concordato con il collega, compreso fra il primo e il quarto sabato del mese; orario 09:00 - 15:00 per i restanti sabati del mese;
- orario 13:00 - 19:00 in un giorno fisso di tutte le settimane concordato con il collega, compreso tra lunedì e venerdì, ad eccezione della settimana in cui si svolge orario 13:00 - 19:00 il sabato;
- durata 12 mesi nel corso dei quali le preferenze non potranno essere cambiate.

Per richiedere o rinnovare l'orario 6x6 i gestori interessati dovranno inviare 4 mesi prima una e-mail a Segreteria specificando il giorno settimanale e il sabato in cui si desidera svolgere l'orario 13:00-19:00.

ELASTICITA' DI ORARIO – RITARDI E RECUPERI

Il personale appartenente alle aree professionali operante presso la Filiale Digitale in turni in caso di ritardo fino ad un massimo di 15 minuti potrà in via eccezionale compensare tale ritardo con un correlato spostamento dell'orario di uscita, nel corso della medesima giornata lavorativa. Ciò con esclusione del personale adibito al primo ed all'ultimo turno di ogni giornata.

CAMBI TURNO

È possibile avanzare richiesta di cambiare il proprio turno di lavoro utilizzando un applicativo informatico appositamente creato per la gestione degli stessi.

Si possono richiedere cambi turno settimanali o giornalieri.

Il termine ultimo per inserire una richiesta settimanale o giornaliera è il giorno antecedente la giornata/settimana interessata.

Per approfondire tutte le altre regole gestionali vi consigliamo di prendere visione dell'agenda "Segreteria" disponibile sull'applicativo interno al servizio "Calabrio".

PAUSE VIDEOTERMINALISTI E PRANZO IN FD

I colleghi della Filiale Digitale sono considerati a tutti gli effetti videoterminalisti perché adibiti in via esclusiva all'utilizzo di tali apparecchiature: il CCNL prevede il diritto ad una pausa (o adibizione a diversa mansione) di 15 minuti ogni 2 ore di adibizione ai videoterminali.

Durante il turno di lavoro di 7 ore e 12 minuti sono previste 3 pause da 15 minuti, una delle quali viene allungata di altri 15 minuti (perciò diventa di 30 minuti) per permettere di consumare il pranzo. Ricordiamo che le pause fanno parte dell'orario di lavoro.

RICAPITOLANDO

- Turno 6X6: 1 pausa di 15 minuti e **1 pausa da 30.**
- 1°2°3°4°5°6°7°8°9° turno: 2 pause da 15 minuti e **1 pausa da 30.**

INDENNITA' TURNO FILIALE DIGITALE

È previsto il riconoscimento di **4,30 euro lordi giornalieri** nel caso in cui il proprio turno di lavoro termini oltre le 19,30 o cominci prima delle ore 7 quindi nel caso del primo, settimo, ottavo e nono turno (articolo 101 Comma 4 CCNL 2015 e successivo rinnovo).

BANCA ORE – LAVORO STRAORDINARIO

La **BANCA ORE** è un contatore virtuale all'interno del quale confluiscono le ore di prestazione aggiuntive (STRAORDINARIO) da recuperare.

Le ore che confluiscono nella banca ore sono frazionabili in **15 minuti** e suoi **multipli**.

La prestazione aggiuntiva (STRAORDINARIO) è quella assicurata dal lavoratore in aggiunta alla prestazione giornaliera PREVISTA (non costituisce prestazione aggiuntiva la prestazione resa prima dell'inizio dell'orario di lavoro).

- *Le prestazioni aggiuntive, fino ad un massimo di 50 ore annue, non vengono retribuite ma inserite all'interno della banca ore.*
- *Se si superano le 50 ore annue il dipendente può scegliere tra farsi pagare lo straordinario oppure alimentare la banca ore.*
- *Le ulteriori 50 ore annue invece possono essere solo retribuite senza possibilità di scegliere tra banca ore e pagamento dello straordinario.*

La normativa aziendale vigente prevede che tutte le Unità Organizzative evitino di richiedere prestazioni oltre il normale orario di lavoro, fatte salve ovviamente le maggiori prestazioni aventi carattere di urgenza, che dovranno essere preventivamente autorizzate dal Responsabile della Unità Organizzativa e sottoposte dallo stesso all'assenso della funzione Personale competente.

Il lavoro straordinario può essere effettuato entro il limite massimo di 2 ore al giorno e di 10 ore settimanali. Al riguardo si precisa che l'unità di misura della prestazione aggiuntiva che può essere autorizzata dal Responsabile è pari ad almeno 30 minuti e multipli.

NOTA - ALL'INTERNO DELLA FD LA POSSIBILITA' DI FARE PRESTAZIONI AGGIUNTIVE AL NORMALE ORARIO SI VERIFICA MOLTO RARAMENTE.

BUONI PASTO

In base a quanto previsto dal Contratto Collettivo di Secondo livello del Gruppo Intesa Sanpaolo rinnovato l'8 dicembre 2021 al personale a **tempo pieno** inquadrato nelle Aree Professionali e nella categoria dei Quadri Direttivi che effettua l'intervallo giornaliero secondo le regole tempo per tempo vigenti in materia di orario di lavoro, ferie e permessi è attribuito un **buono pasto in forma elettronica pari a € 7,00**. Tali importi sono comprensivi di quanto previsto dall'art. 54 del CCNL 23 novembre 2023.

Il buono pasto sarà riconosciuto anche al personale a **tempo parziale** che effettui un intervallo meridiano della durata di 15 o 30 minuti, in via non occasionale, e che dopo il rientro in servizio dalla fine dell'intervallo, svolga effettivamente una prestazione lavorativa di almeno 30 minuti.

In alternativa rispetto all'attribuzione del buono pasto in forma elettronica, il dipendente può chiedere l'attribuzione del **buono pasto in forma cartacea** nella misura di euro 5,16, mediante opzione esercitabile una volta all'anno, entro il 31 marzo a valere dal 1° luglio del medesimo anno.

In caso di effettiva prestazione lavorativa presso la sede aziendale, è riconosciuto un buono pasto elettronico del valore di € 5,29 al personale:

- a tempo parziale per le giornate nelle quali l'orario individuale non prevede l'effettuazione dell'intervallo meridiano;
- il cui orario settimanale è fissato in 36 ore ed articolato in sei giorni (6 giorni x 6 ore)

In caso di fruizione di Lavoro Flessibile da casa su intera giornata è prevista, per il Personale non Dirigente, una specifica indennità di **buono pasto in forma elettronica pari a 4,50 euro**.

NUOVA ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

IL LAVORO FLESSIBILE

In tema di **organizzazione del lavoro** sono state introdotte importanti novità all'interno del nostro Gruppo a seguito della sottoscrizione dell'**Accordo sindacale del 26 maggio 2023**, che ha integrato e ampliato le misure a supporto del modello di organizzazione del lavoro.

In caso di Lavoro Flessibile da casa è prevista una fruizione massima di 120 giorni annui. Nel caso di pianificazione di Lavoro Flessibile da casa per 30 giorni consecutivi di calendario è necessario un rientro "in presenza" presso la sede di assegnazione o una delle sedi aziendali dell'unità organizzativa di appartenenza ovvero presso HUB per almeno 1 giorno.

Il limite di fruizione del Lavoro Flessibile da casa è aumentato a 140 giorni annui per il personale che si trovi in una delle seguenti condizioni:

- opera in turni
- ha orario con inizio o fine al di fuori della finestra oraria 7-17.15
- è assegnato a strutture dell'Area di Coordinamento Cybersecurity e Business Continuity Management e delle Aree di Coordinamento Group Technology & Services e Isy Tech Evolution o che svolge le medesime attività informatiche in altre Società del Gruppo
- è assegnato alla **Filiale Digitale**.

Nel caso di pianificazione di Lavoro Flessibile da casa per **30 giorni consecutivi di calendario** è necessario un rientro "in presenza" presso la sede di assegnazione o una delle sedi aziendali dell'unità organizzativa di appartenenza ovvero presso HUB per almeno 1 giorno. Il calcolo dei 30 giorni di calendario è al netto dei giorni di assenza (considerando a tal titolo qualsiasi giustificativo di assenza valido) e delle giornate di formazione flessibile. La pianificazione del rientro in presenza deve essere fatta nel rispetto dei principi di sicurezza della struttura di appartenenza.

In caso di rientro presso un'altra sede di Filiale Digitale è importante interessare per mezzo e-mail il proprio direttore e il direttore della struttura ricevente. Inoltre, sarà importante pianificare il rientro su #People, nella sezione Pianificazione e prenotazione, indicando la sede presso la quale sarà effettuato il rientro.

Il limite può anche essere superato nel caso di colleghi con disabilità certificata anche temporanea in corso di validità; affetto da "gravi patologie" da intendersi come personale affetto da malattie gravi ovvero tempo per tempo interessato a grandi interventi chirurgici, individuate sulla base di quanto riportato nell'Elenco Grandi Eventi Patologici allegato al Regolamento delle Prestazioni del Fondo Sanitario Integrativo del Gruppo ovvero cosiddetto "fragile" secondo le indicazioni fornite dalla funzione Salute e Sicurezza.

Nel corso del Lavoro Flessibile si deve essere contattabili durante il proprio orario di lavoro individuale attraverso gli strumenti tecnologici messi a disposizione dall'Azienda (ad esempio Teams, cellulare aziendale).

Per ulteriori delucidazioni si rimanda alla guida [Organizzazione del lavoro: Lavoro Flessibile](#).

SETTIMANA CORTA 4X9

L'accordo sulla nuova organizzazione del lavoro del 26 maggio 2023 ha introdotto una novità importante, ossia la settimana corta. Questa consente di lavorare 4 giorni per 9 ore.

In Filiale Digitale la fascia oraria designata è dalle 10:00 alle 19:30 con 30 minuti di pausa pranzo.

Per richiedere l'applicazione della settimana corta è importante fare un distinguo:

- Se i turni sono stati già pubblicati è necessario inviare un'e-mail con la richiesta, per il mese successivo, al Direttore e alla casella di struttura entro il giorno 20 (o primo giorno lavorativo successivo). Le richieste verranno esitate entro l'ultimo mercoledì del mese.
- Se i turni non sono stati ancora pubblicati sarà necessario inoltrare la richiesta tramite l'apposito applicativo dei Cambi turni, nella sezione "Orario settimanale 4X9". Sarà quindi possibile selezionare la settimana e il giorno di riposo di interesse. Il gestore verrà a conoscenza dell'accettazione della richiesta una volta pubblicati i turni nell'apposito applicativo, Calabrio.

In entrambe i casi, una volta concesso il 4x9, sarà necessario riportare il riposo in People/Pianificazione.

La pianificazione della settimana 4x9 dovrà essere effettuata secondo quanto normalmente previsto presso la struttura di assegnazione, di massima su base mensile, sul portale #People> Organizzazione del Lavoro> Pianificazione e prenotazione, inserendo la giornata non lavorativa, ed il Responsabile potrà modificare sia la programmazione sia la giornata di riposo sulla base delle esigenze di presidio delle attività.

Per ulteriori delucidazioni si rimanda alla guida [Organizzazione del lavoro: Settimana Corta](#).

FORMAZIONE FLESSIBILE

La Formazione Flessibile costituisce una modalità nuova di fruizione dei contenuti di formazione, durante l'orario lavorativo, tramite l'accesso alla piattaforma aziendale dedicata "da casa", o da altro luogo privato purché concordato con il proprio Responsabile.

La Formazione Flessibile potrà essere fruita nel limite massimo di 8 giorni annui, computati anche mediante sommatoria di frazioni di giornate. Di norma la fruizione «da casa» è prevista per almeno 2 ore e 15 minuti, fatta salva la possibilità per il Responsabile di autorizzare quantitativi anche minori, ma non inferiori a 1 ora.

La formazione flessibile può essere chiesta mediante l'applicativo "CALABRIO" secondo le seguenti modalità:

- le giornate di Formazione Flessibile possono essere richieste nelle settimane in cui il turno assegnato sia compreso tra il T3 (08:48-16:00) e il T6 (11:48-19:00).
- all'interno di questo range il Gestore ha la possibilità di variare il proprio turno. Ad esempio, a fronte di un T6 assegnato, la CFF potrà essere svolta - su richiesta del collega - su T3.

E' previsto il riconoscimento di un'indennità di buono pasto giornaliera di € 4,50 in forma elettronica, a consuntivo, per ogni giornata di Formazione Flessibile.

FERIE, EX FESTIVITA' E PERMESSI DI ASSENZA

LA NORMATIVA AZIENDALE STABILISCE CHE LE FERIE E LE EX FESTIVITA' DEBBANO NECESSARIAMENTE ESSERE FRUITE ENTRO L'ANNO DI COMPETENZA

FERIE

La **dotazione annuale di ferie** di è 20 giorni lavorativi. Il Contratto Nazionale di Lavoro prevede che l'incremento delle ferie avvenga sulla base dell'anzianità di servizio con le seguenti modalità.

- **Dalla data di assunzione e sino ai 5 anni di anzianità:** 20 giorni lavorativi all'anno (per l'anno di assunzione il calcolo sarà proporzionato ai mesi di servizio prestato nell'anno, considerando come mese intero l'eventuale frazione di mese).
- **Oltre i 5 anni anzianità:** 22 giorni lavorativi.
- **Oltre i 10 anni di anzianità:** 25 giorni lavorativi.

È prevista la possibilità di frazionare ad ore fino ad un massimo di 3 giornate di ferie.

Nel caso di richieste di settimane intere di ferie/SVL con orario 6x6 oppure di ferie per il fine settimana (ad es. venerdì + sabato), è necessario inserire in CALABRIO anche la richiesta per la giornata del sabato.

I gestori che passano ad orario 6x6 con ferie già approvate (da lunedì a venerdì) devono richiedere in CALABRIO anche la giornata di ferie di sabato ed attendere la valutazione.

Per quanto riguarda la gestione delle settimane intere di ferie/SVL in PEOPLE, l'applicativo dovrà essere aggiornato a cura del gestore con l'inserimento di ferie/SVL in tutte e 6 le giornate della settimana (IMPORTANTE: nella stessa settimana inserire giustificativi omogenei - 6 giornate di FERIE oppure 6 giornate di SVL). SOLO PER il giustificativo FERIE, dopo alcuni giorni, in Consuntivazione, il

sistema automaticamente decurterà solo 5 giorni (i giorni decurtati rimangono 6 utilizzando i giustificativi SVL/RBO e PCR).

EX FESTIVITA'

Le ex festività sono le "festività sopresse". Il numero delle ex festività cambia ogni anno perché dipende dal calendario. In particolare, se l'ex festività cade in un giorno in cui è previsto il riconoscimento dell'intero trattamento economico se ne ha diritto regolarmente. Se invece l'ex festività cade in un giorno in cui non è previsto il riconoscimento dell'intero trattamento economico allora non se ne ha diritto. Per i turnisti, occorre inoltre prestare attenzione al giorno di riposo infrasettimanale, in modo che non coincida con un giorno di ex festività, questo ne farebbe decadere il diritto. Nell'anno di assunzione i giorni spettanti saranno calcolati sulla base del numero delle ex-festività comprese nel periodo di lavoro.

Le ex-festività possono essere collegate a periodi di ferie e ad altri permessi. La normativa aziendale stabilisce che le ex festività debbano necessariamente essere fruiti prima delle ferie di competenza.

Qui di seguito riportiamo l'elenco delle festività sopresse:

- **19 marzo:** San Giuseppe
- **Ascensione** (39° giorno dopo Pasqua)
- **Corpus Domini** (60° giorno dopo Pasqua)
- **29 giugno:** SS. Pietro e Paolo
- **4 novembre:** Festa delle Forze Armate.

IMPORTANTE: anche i turnisti della Filiale Digitale contribuiscono al FOC (Fondo di sostegno all'occupazione) con la decurtazione di una giornata di ex festività. Ne consegue che i colleghi della Filiale Digitale possono usufruire di una giornata di ex festività in meno, come da previsione contrattuale vigente.

FESTIVITA' IN FILIALE DIGITALE

Il Servizio di Filiale Digitale è attivo tutto l'anno pertanto può accadere che i colleghi prestino servizio durante i giorni di festività infrasettimanali (a titolo esemplificativo e non esaustivo 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8 dicembre). In questa eventualità potranno scegliere tra:

- **Pagamento** della giornata lavorata con una maggiorazione del 30% della paga oraria.
- **Riconoscimento del riposo compensativo** inserito in procedura INTESAP con la causale ROL (RECUPERO ORE LAVORATE).

FESTIVITA' CIVILI COINCIDENTI CON LA DOMENICA

Le festività civili sono: **25 aprile, 1° maggio e 2 giugno.**

Nel caso in cui tali festività coincidano con la domenica (non il sabato perché considerato non lavorativo) ai colleghi verrà data la possibilità di scelta tra una giornata di permesso o il pagamento del compenso aggiuntivo.

GIORNATE SEMIFESTIVE

Le giornate semifestive sono:

- 14 agosto

- 24 dicembre
- 31 dicembre
- il giorno del Santo Patrono

In queste giornate l'orario di lavoro contrattualmente previsto è di 5 ore.

LA FILIALE DIGITALE IN QUESTE GIORNATE È ATTIVA REGOLARMENTE, PERTANTO, ALCUNI COLLEGHI POSSONO SALTUARIAMENTE (A ROTAZIONE DI SALA) TROVARSI NELLA SITUAZIONE DI DOVER PRESIDARE IL SERVIZIO SUPERANDO LE 5 ORE DI LAVORO GIORNALIERO.

IN QUESTI CASI LE ORE ECCEDENTI LE 5 VENGONO RETRIBUITE COME STRAORDINARIO (vedere capitolo banca ore lavoro straordinario)

Attenzione: le ferie o le ex festività godute in queste giornate semifestive vengono conteggiate come giornata intera.

SOSPENSIONE VOLONTARIA

In virtù dell'accordo conciliazione tempi di vita e di lavoro dell'8/12/2021 viene rinnovata la possibilità, da parte di tutti i colleghi, di richiedere la fruizione di giornate di sospensione volontaria dell'attività lavorativa senza retribuzione (di seguito "sospensione volontaria"), senza la necessità di motivarne l'utilizzo e, ad oggi, senza ricorso al Fondo di Solidarietà di Settore. Ai fini di quanto sopra, il personale, di ogni ordine e grado, che ne farà richiesta nei termini annualmente stabiliti per la pianificazione annuale delle ferie, sarà ammesso, compatibilmente con le esigenze tecnico, organizzative e produttive, all'utilizzo della "sospensione volontaria" per un periodo massimo di 20 giorni lavorativi, anche non consecutivi, nel corso dell'anno solare di riferimento.

LA MALATTIA

In caso di sopravvenuta malattia il lavoratore ha l'obbligo di avvertire prima possibile l'Azienda comunicando la sua assenza.

In caso di malattia sopravvenuta fuori domicilio è necessario comunicare il temporaneo recapito ai fini di un eventuale visita di controllo. Il domicilio può essere modificato durante la malattia dandone tempestiva comunicazione all'azienda.

Il certificato medico telematico deve essere inviato entro 48 ore dal rilascio.

Il contratto nazionale non precisa per quale periodo di assenza sia obbligatorio presentare il certificato medico. Ciò significa che l'Azienda potrebbe richiederlo anche per assenze di un giorno.

La malattia interrompe il periodo di ferie purché il lavoratore adempia le disposizioni di cui sopra.

VISITA DI CONTROLLO

Su richiesta dell'Azienda o dell'INPS, L'ASL effettua le visite di controllo domiciliari.

Il lavoratore deve rimanere nella propria abitazione o presso altro recapito preventivamente comunicato al datore di lavoro, nelle seguenti fasce orarie:

Mattino - dalle ore 10 alle ore 12

Pomeriggio - dalle ore 17 alle ore 19

RIASCOLTI FILIALE DIGITALE



La quasi totalità delle telefonate inerenti all'attività di Filiale Digitale sono registrate. La registrazione nasce da una duplice esigenza:

- Fornire immediato riscontro ad eventuali lamentele scritte della clientela in merito alla normale operatività telefonica
- Tutelare il collega che ha gestito la telefonata.

Le modalità di riascolto delle telefonate sono regolate da un Accordo Sindacale.

L'accordo attualmente vigente prevede che il riascolto della telefonata si concretizzi in 3 casi:

- **Riascolto su iniziativa dell'operatore**
- **Riascolto ad iniziativa della Banca in tutti i casi di contestazione su una transazione**
- **Riascolto ad iniziativa della Banca per assolvere la funzione di controllo interno in merito a norme di legge e/o regolamentari**

Al riascolto partecipa l'operatore (informato sulle motivazioni del riascolto) che ha materialmente eseguito la transazione oggetto di contestazione, l'operatore tecnico che sblocca la procedura attraverso l'immissione di password e un **rappresentante sindacale designato dall'operatore**.

Coloro che fossero interessati ad approfondire l'argomento troveranno il testo del nuovo accordo sul sito www.fabintesanpaolo.eu oppure possono rivolgersi ad uno di noi per ulteriori informazioni.

Consigliamo di contattarci ogni qual volta sarete coinvolti in una procedura di riascolto delle telefonate.

PREMIO AZIENDALE PVR

Nel quadro del Contratto Collettivo di secondo livello del Gruppo Intesa Sanpaolo è stato confermato il Premio Variabile di Risultato (di seguito PVR), connesso ad incrementi di redditività, produttività, innovazione, qualità ed efficienza in sostituzione del premio aziendale di produttività (ex VAP) e del sistema incentivante.

Le finalità del PVR sono:

- riconoscere il contributo di ognuno alla realizzazione del Piano d'Impresa 2022-2025;
- collegare più direttamente la produttività e la redditività realizzata a livello di Gruppo e di Divisione alla retribuzione variabile di ogni risorsa, anche in base al ruolo ricoperto in azienda e ai title professional attribuiti;
- contribuire a sostenere l'equità interna, con meccanismi di riconoscimento di premi più elevati alle retribuzioni inferiori;
- premiare in modo distintivo il merito e la performance individuale e di squadra

I meccanismi di assegnazione delle diverse quote, nonché di esclusione, sono descritti nel documento REGOLE IN MATERIA DI PREMIO VARIABILE DI RISULTATO 2025.

Per maggiori informazioni di dettaglio consultare la nostra guida [PVR 2025](#)

RUOLI E PERCORSI

Il Contratto Collettivo di secondo livello sottoscritto in data 8 dicembre 2021 in materia di Ruoli e figure professionali – Percorsi di sviluppo professionale – Divisione Banca dei Territori: Filiali, è stato successivamente integrato dall'Accordo 20 aprile 2023 con il quale sono state tra l'altro dettagliate le competenze utili al calcolo della complessità dei Gestori Digitali.

Nell'ambito della sempre maggiore sinergia tra le Filiali Fisiche e le Filiali Digitali, anche in ottica di un costante miglioramento dei livelli di servizio offerti, l'azienda con accordo sindacale sottoscritto in data 19.12.2024 ha ritenuto utile estendere la competenza "OAD Investimenti" per far fronte ai crescenti bisogni di consulenza e operatività in ambito investimenti della clientela del segmento retail. Parimenti, al fine di rafforzare ulteriormente il servizio personalizzato di consulenza patrimoniale in ambito finanziario, assicurativo, immobiliare e successorio offerto alla clientela, è stata introdotta, all'interno di Filiale Digitale, la competenza "Valore Insieme" in sostituzione della competenza "Derivati" dismessa al 31.12.2024.

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa delle competenze in vigore per il **Gestore Digitale**:

COMPETENZE	FILIALE DIGITALE		FILIALE DIGITALE SPECIALIZZATA	
ASSISTENZA CLIENTI	RETAIL	AFFLUENT	EXCLUSIVE	PUNTEGGIO
ASSISTENZA CLIENTI	X	X	X	3
ISYBANK	X	X	X	2
AZIENDE RETAIL E IMPACT		X		5
PRIVATE E FIDEURAM			X	2
ABILITAZIONI	RETAIL	AFFLUENT	EXCLUSIVE	PUNTEGGIO
IVASS E TUTELA	X	X	X	3
MIFID	X	X	X	3
COMPETENZE COMMERCIALI	RETAIL	AFFLUENT	EXCLUSIVE	PUNTEGGIO
OAD CARTE (Debito)	X	X	X	2
OAD CARTE (Credito)	X	X	X	4
OAD FINANZIAMENTI	X	X	X	8
OAD INVESTIMENTI	X	X	X	12
VALORE INSIEME		X	X	12
COMPETENZE FINANZIARIE	RETAIL	AFFLUENT	EXCLUSIVE	PUNTEGGIO
AZIONI	X	X	X	3

OBBLIGAZIONI E FONDI	X	X	X	4
DERIVATI		X	X	8
COMPETENZE AGGIUNTIVE	RETAIL	AFFLUENT	EXCLUSIVE	PUNTEGGIO
WEBINAR	X	X	X	10
GESTIONE SOSPETTE FRODI	X	X		3
INGLESE	X	X	X	2

La somma dei punteggi di tutte le "competenze e abilitazioni" attivate al singolo Gestore va moltiplicata per il valore del proprio segmento di clientela assegnato, come di seguito indicato.

MOLTIPLICATORE SEGMENTO	VALORE
Clientela Retail	1,1
Clientela Affluent	1,5
Clientela Exclusive	1,8

Il punteggio finale corrisponde ad una "Fascia di complessità" con relativo Inquadramento.

Totale valore indicatore	Fascia complessità	Inquadramento
Da 85	A	3A4L
Da 70	B	3A3L
Da 51	C	3A3L
Da 32	D	3A2L
fino a 31,99	E	3A1L

Per il **Coordinatore Commerciale Digitale** gli Indicatori che attribuiscono un punteggio sono due:

- Complessità della Filiale Digitale di assegnazione;
- Somma "pesata" delle competenze e abilitazioni dei Gestori Digitali coordinati.

Se la somma dei punteggi è superiore a 66 punti scatta il Livello di complessità 4 corrispondente ad un **Inquadramento del QD1**.

Indicatori		

complessità della Filiale Digitale di assegnazione del Coordinatore	Punteggio	
1°	5	
2°	15	
3°	30	
4°	45	
somma “pesata” delle competenze ed abilitazioni dei Gestori Digitali del Team coordinato	Punteggio	
Da 0 a 400	15	
Da 401 a 800	30	
Da 801 a 1.200	45	
Da 1.201 a 1.500	60	
Totale valore indicatori	Livello complessità	Inquadramento
>= 66	4	QD1

Per il **Direttore di Filiale Digitale** gli Indicatori che attribuiscono un punteggio sono quattro, due di tipo organizzativo e due di tipo commerciale.

Indicatori organizzativi:

- Numero risorse della Filiale Digitale;
- Numero risorse dei distaccamenti.

Indicatori commerciali:

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

La somma dei 4 punteggi può portare a inquadramenti dal QD1 al QD4.

Complessità organizzativa		
Numero risorse della Filiale Digitale	Punteggio	
<16	0	
16-19	5	
20-25	10	
26-35	15	
36-59	20	
>=60	25	
Numero risorse dei distaccamenti	Punteggio	
<10	0	

10-19	2	
20-29	4	
>=30	6	
Complessità commerciale		
Tipologie di Team gestiti	Punteggio	
Retail	6	
Affluent	8	
Misto	8	
Exclusive	10	
Media delle competenze e abilitazioni dei Gestori Digitali della Filiale Digitale	Punteggio	
<28	7	
28-49,99	12	
50-79,99	22	
80-80,99	25	
>=81	30	
Totale valore indicatori	Livello complessità	Inquadramento
>= 66	4	QD4
55 – 65,99	3	QD3
50 – 54,99	2	QD2
<50	1	QD1

N.B.: PER UNA VERIFICA DEL PUNTEGGIO MATURATO ED IL CALCOLO DEI RISPETTIVI LIVELLI DI COMPLESSITA' RIVOLGERSI AL SINDALISTA DI RIFERIMENTO.

Le regole per il consolidamento dell'indennità di ruolo sono le stesse dell'accordo precedente del 3 agosto 2018.

Non si potrà procedere al **consolidamento ordinario** od anticipato in caso di mancato completamento della formazione obbligatoria prevista per tutto il personale del Gruppo. A titolo di esempio non esaustivo: privacy, antiriciclaggio, D.Lgs. 231, salute e sicurezza, Cybersecurity, ecc..

Per quanto riguarda i consolidamenti ordinari:

- delle figure di coordinamento (Direttori di Filiale e Coordinatori)
- del Gestore Online
- tutti i Gestori per i quali i consolidamenti si realizzino entro il 31 dicembre 2020

potranno concretizzarsi solo nel caso in cui la valutazione UpPER riferita all'anno solare precedente sia di almeno **"in linea con le aspettative"**.

Nel caso in cui la valutazione "UpPER" risultasse:

- **"Quasi in linea con le aspettative"** il tempo necessario al consolidamento sarà incrementato di 9 mesi
- **"Sotto le aspettative"** il tempo necessario al consolidamento sarà incrementato di 12 mesi
- **"Inadeguato"** non si procederà al consolidamento e si riesaminerà lo stesso decorsi 12 mesi sulla base della nuova valutazione.

Per quanto riguarda i **consolidamenti anticipati**, sempre ferme le regole dell'accordo precedente del 3 agosto 2018, queste potranno realizzarsi nella percentuale del 10% del personale che abbia conseguito una valutazione professionale rientrante nei tre livelli più alti del sistema di valutazione UpPER: "sopra le aspettative", "ampiamente sopra le aspettative" ed "Eccellente".

Sempre ai fini del consolidamento le assenze che superano i 150 giorni nell'arco di 24 mesi (ricompreso il 2020) ritarderanno il termine del consolidamento per il periodo corrispondente a tutta la durata dell'assenza. Non rientrano in tale computo le assenze retribuite per:

- Ferie, Permessi ex-festività, PCR;
- Permessi 104 e permessi per gravi patologie (PVG);
- Permessi per banca delle ore e banca del tempo;
- Permessi retribuiti 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.

Ai fini del suddetto consolidamento è necessario il completamento della **formazione** prevista per il ruolo professionale nonché quella obbligatoria, attraverso un meccanismo di "crediti formativi". Occorrono per il consolidamento 100 crediti formativi, pari a: 40 crediti per i corsi obbligatori, 20 crediti per le iniziative formative ritenute più rilevanti dell'anno e 40 crediti per le iniziative a scelta nell'ambito dell'offerta per il ruolo professionale (ogni corso dà diritto a 10 crediti).

Per approfondimenti sulla determinazione dei percorsi professionali per i colleghi appartenenti alla **Filiale Remota** si rimanda alla nostra guida [Ruoli e Figure Professionali – Percorsi di sviluppo professionale.](#)

DOVERI DEL PERSONALE

- Il dipendente è tenuto a comunicare all'azienda ogni mutamento di residenza e domicilio.
- Sono incompatibili l'esercizio di altri lavori o professioni, commercio, incarichi pubblici in campo tributario, la carica di amministratore, consigliere e/o sindaci in società aventi scopo di lucro o produttive salvo preventiva autorizzazione dell'azienda. Tali previsioni non precludono in assoluto che il lavoratore bancario possa prestare la propria opera a terzi ma è sempre necessaria la preventiva autorizzazione dell'Azienda.
- Il Gruppo ISP dall'ottobre 2008 e recentemente ha aggiornato il nuovo "codice interno di comportamento di Gruppo" che definisce ulteriori norme delle quali tutto il personale è tenuto all'osservanza. Tale regolamento chiarisce le attività incompatibili con i doveri d'ufficio, sancisce le regole comportamentali e i divieti alle operazioni personali in strumenti finanziari. Per prendere visione di tale documento è necessario seguire il seguente percorso sulla rete intranet:

HOME PAGE INTRANET – NORMATIVA – CODICE INTERNO DI COMPORTAMENTO DI GRUPPO.

CONTROLLI E NORMATIVA PRIVACY

Tra i doveri dei dipendenti c'è il rispetto della Privacy dei dati dei clienti. Tutte le interrogazioni sui dati personali anche di natura contabile (dati anagrafici, elenco rapporti, movimentazione di conti e carte, etc) di soggetti non oggetto di terzi - anche se familiari o colleghi di filiale o di uffici di sede

centrale - sono consentite esclusivamente per scopi riconducibili all'attività lavorativa o se supportate da adeguata e congrua motivazione/giustificazione.

Si ricorda, che il provvedimento del Garante della Privacy n° 192 del 12 maggio 2011 vieta espressamente tali condotte e prevede l'attivazione di un sistema di alert atti ad individuare comportamenti anomali a rischio e non conformi alla normativa di riferimento realizzati da qualunque soggetto abilitato ad effettuare interrogazioni di dati personali.

Il mancato rispetto della corretta operatività costituisce una violazione della normativa sopra citata, oltre che del "Codice Interno di Comportamento di Gruppo" e delle "Regole aziendali per il trattamento e la protezione dei dati personali delle Persone Fisiche" ed espone pertanto i dipendenti all'applicazione di sanzioni disciplinari rilevanti, anche in considerazione della gravità delle conseguenze che tali comportamenti possono determinare a carico dei clienti e della Banca stessa.

PROVEDIMENTI DISCIPLINARI

L'azienda può adottare sanzioni disciplinari in caso di violazione di doveri o obblighi di servizio da parte del dipendente, commisurati alla gravità o recidività della mancanza o del grado di colpa così graduate:

1. il rimprovero verbale
2. il rimprovero scritto
3. la sospensione dal servizio e del trattamento economico fino a 10 giorni.
4. licenziamento per giusta causa o per giustificato motivo

La sanzione non può essere applicata prima che siano trascorsi 7 giorni dalla contestazione.

Entro tale termine la lavoratrice/il lavoratore può chiedere per iscritto l'accesso a specifici documenti, relativi ai fatti oggetto della contestazione disciplinare, necessari ad un compiuto esercizio del diritto di difesa, ferme le limitazioni previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali. Il termine è conseguentemente interrotto dalla data della richiesta ricomincia a decorrere dalla data in cui l'impresa dà riscontro alla lavoratrice/lavoratore.

Per ogni ulteriore informazione che non trovi in questo numero speciale

[clicca qui](#)



[e scrivici subito](#)