

RUOLI E FIGURE PROFESSIONALI - PERCORSI DI SVILUPPO PROFESSIONALE –  
FILIALE ONLINE

In Milano, in data 16 dicembre 2015

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, SINFUB, UGL CREDITO, UILCA e UNISIN

premesso che:

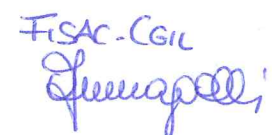
- il Piano d'Impresa 2014/2017 valorizza le persone e la loro crescita professionale in quanto elementi fondamentali per il raggiungimento dei risultati programmati all'interno del contesto aziendale e di settore, caratterizzato da forti cambiamenti degli assetti organizzativi, dei processi e delle relative competenze, individuando nella formazione uno degli strumenti prioritari a supporto della realizzazione dei propri obiettivi;
- in data 5 ottobre 2015 si è perfezionata la costituzione della Filiale OnLine in Intesa Sanpaolo (di seguito FOL), che, coerentemente con le linee guida contenute nel Piano d'Impresa stesso e nell'ambito del "Progetto Multicanalità Integrata", ha già contribuito ad incrementare il livello di servizio reso alla clientela attraverso i diversi canali, realizzando una maggiore vicinanza al cliente e alle sue esigenze, al fine di rendere più efficace l'offerta commerciale ed agire a completamento della rete di filiali;
- si è ritenuto opportuno ricercare soluzioni volte a regolare lo sviluppo professionale ed i trattamenti economici correlati della FOL, secondo modalità coerenti con le esigenze del contesto organizzativo e produttivo di riferimento e con quanto previsto dall'accordo "Ruoli e figure professionali – percorsi di sviluppo" del 7 ottobre 2015;
- in tale quadro l'Azienda ha illustrato i principi ispiratori e le linee guida alla base dello sviluppo professionale all'interno della FOL, avviando un confronto tra le Parti volto a ricercare soluzioni coerenti con le scelte organizzative e strategiche del Gruppo orientate alla costituzione di un modello di servizio rispondente agli obiettivi di crescita economica individuati;

si conviene quanto segue

1. le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente accordo che viene inserito quale appendice del Contratto di secondo livello, integrando quanto già sottoscritto in data 7 ottobre 2015 in applicazione della lettera a., con le specificità di seguito indicate.

## 2. Ambito di applicazione e validità

Il presente accordo si applica in via sperimentale, a far tempo dal 5 ottobre 2015 e sino al 31 dicembre 2017, al personale dipendente in servizio con contratto a tempo indeterminato presso la FOL, con esclusione del personale assunto ai sensi dell'art. 46 del vigente CCNL o con contratto di apprendistato, ferme restando le specificazioni di seguito riportate.

FISAC-CGIL UNISIN UGL  
Intesa Sanpaolo

La disciplina contenuta nel presente accordo trova applicazione nei confronti delle seguenti figure professionali della FOL:

- Direttore di Sala Filiale Online
  - Coordinatore Commerciale Online
  - Gestore Privati e Aziende Retail Online (di seguito Gestore PAR Online)
- che gestiscono situazioni "complesse" come più oltre specificato.

### 3. Percorsi di sviluppo professionale e indennità di ruolo

La complessità gestita viene determinata, tempo per tempo, sulla base dei criteri contenuti nell'allegato 1 del presente accordo. Detti criteri potranno essere modificati nel caso di evoluzione organizzativa della FOL e, in tal caso, saranno oggetto di confronto con le OO.SS. firmatarie.

Gli indicatori determinati come specificato nel citato allegato 1 saranno valorizzati al 31 dicembre di ogni anno e comunque ad ogni variazione della clientela di riferimento. In fase d'impianto, il valore determinato alla data di sottoscrizione dell'accordo sarà tenuto a riferimento per il periodo compreso tra il 5 ottobre 2015 ed il 31 dicembre 2016.

Il valore sintetico relativo alla complessità gestita sarà fornito in fase di impianto ed al momento della variazione annuale ai diretti interessati e, alle OOS firmatarie il presente accordo, in modo aggregato, unitamente all'elenco delle Sale Filiale Online con il relativo valore di complessità.

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

Le Parti condividono che l'indennità di ruolo:

- è correlata al trattamento retributivo percepito dal dipendente, avendo a riferimento, per i diversi ruoli, un inquadramento minimo (di seguito inquadramento base) così definito:
  - Direttore di Sala Filiale Online: QD1
  - Coordinatore Commerciale Online: 3A4L
  - Gestore PAR Online: 3A1L
- 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.

### 4. Riconoscimento dell'indennità di ruolo

#### a) Direttore di Sala Filiale Online

E' Direttore di Sala Filiale Online il personale che, stabilmente incaricato dall'Azienda, cura in via continuativa e prevalente la gestione dei servizi informativi, dispositivi e di assistenza sui canali telefonici e digitali, con focalizzazione sui prodotti bancari, creditizi e di investimento, 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 Filiale Online, 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 Sale, 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 di Sala Filiale Online è riconosciuta l'indennità di ruolo in funzione della

FISAC-CGIL

UNISIN

UFF

PR

PR

FIRST CISE



complessità determinata, per la Sala 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 Sala Filiale Online, sempre sulla base del livello di complessità della Sala 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 presenza di almeno 1 giorno di presenza nel mese.

| Livello di complessità della Sala | 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

E' Coordinatore Commerciale Online il personale che, stabilmente incaricato dall'Azienda, cura il coordinamento dell'azione commerciale e l'assistenza alla clientela, presidiando l'ottimale gestione del traffico inbound e outbound, 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 di Sala 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 1 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 PAR Online

E' Gestore PAR Online il personale che, stabilmente incaricato dall'Azienda, cura tutte le attività inerenti la gestione e lo sviluppo della clientela Privati e Aziende Retail della Filiale Online al fine di perseguire, attraverso appropriati livelli di servizio, gli obiettivi economici e commerciali assegnati al proprio Team e alla Filiale Online, nell'ambito degli indirizzi e delle politiche generali della Banca.

Al Gestore PAR Online in presenza di complessità gestita - così come definita al punto 3) dell'allegato 1 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 PAR 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.

FISAC-CGIL  
Fiumi

UNISIN

UGL

UILCA

SIDEP3

PASST CSE

Qui

per

| Fascia | Trattamento economico<br>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

Considerato che 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, si considera essenziale per acquisire una completa padronanza del ruolo l'integrale fruizione 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, ESMA, IVASS, etc.).

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.

L'indennità di ruolo sarà consolidata nei confronti del Personale che l'abbia percepita per un periodo di almeno 24 mesi, in coerenza con quanto previsto dall'Accordo 7 ottobre 2015, secondo le modalità sotto riportate:

- per il Direttore di Sala 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 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 24 mesi continuativi nel ruolo, verrà consolidato il trattamento economico corrispondente al livello di complessità gestita inferiore.

Nel caso in cui il Direttore di Sala Filiale Online sia, nel corso dei 24 mesi di cui sopra o successivamente al consolidamento, incaricato del medesimo ruolo su una Sala di complessità maggiore, l'inquadramento preso a riferimento per il calcolo dell'indennità di ruolo soggetta a consolidamento al termine dei primi 24 mesi, sarà confermato con

FISAC-CGIL  
F. S. C. G. I. L.

UNISIN

UGL

Roberto

UGL

FORI

FORI

FORI

FORI

FORI

FORI



attribuzione dell'inquadramento corrispondente, trascorsi almeno 5 mesi dal consolidamento a condizione che continui ad esercitare il medesimo ruolo sulla Sala 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 ed il consolidamento avverrà sotto forma di assegno ad personam pari alla differenza tabellare tra il trattamento economico individualmente percepito ed 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 PAR 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 c) del precedente capitolo 4, ed il consolidamento avverrà con attribuzione dell'inquadramento corrispondente.

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.

### 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, raggiunga almeno due delle seguenti condizioni:

- o abbia maturato esperienza di almeno due mesi su ambiti diversi (es. controlli, crediti, personale, filiali "fisiche" etc.) a decorrere da ottobre 2013;
- o abbia conseguito per almeno due anni consecutivi il livello massimo della valutazione professionale tempo per tempo applicata;
- o abbia ottenuto il livello massimo della rilevazione dello skill-inventing su On Air ed inserito la propria autocandidatura.

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

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni di cui al presente accordo, in via di eccezione, le assenze - escluse quelle retribuite per ferie, permessi per ex festività, PCR, permessi ex lege n. 104/92, permessi per banca delle ore e per astensione obbligatoria per maternità nel limite massimo di 5 mesi - non produrranno effetti in ordine ai tempi stabiliti per il compimento del consolidamento nel limite di 60 giorni nell'arco di 24 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

FSAC-CGIL

UNISIN

UCL

Fiori

Pfister

Chiriacchi



punto 11 del CCNL 19 gennaio 2012, così come rinnovato dall'accordo 31 marzo 2015, l'Azienda darà corso ai trattamenti previsti ai capitoli 4 e 5 delle presenti intese:

- o 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;
- o 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 non disciplinata dal presente accordo o dall'accordo 7 ottobre 2015, 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.

In considerazione del modello sempre più integrato fra filiale "fisica" e FOL nonché dell'effettiva equivalenza delle mansioni svolte, sarà favorita la mobilità fra i diversi ruoli anche attraverso lo strumento della cessione individuale di contratto, ovvero del distacco ove necessario.

In relazione a quanto sopra, l'anzianità maturata ai sensi dell'accordo 7 ottobre 2015 sarà integralmente computata nel caso di attribuzione di ruolo normato dal presente accordo con inquadramento base pari o inferiore e che comporti l'erogazione dell'indennità di ruolo, a condizione che tra l'erogazione dell'indennità prevista ai sensi dell'accordo 7 ottobre 2015 e quella prevista dal presente accordo, intercorra un periodo non superiore a 9 mesi. In tale evenienza il periodo utile ai fini del consolidamento dell'indennità di ruolo sarà ridotto a 18 mesi. Nel caso in cui l'indennità di ruolo sia già stata erogata per almeno 18 mesi presso la filiale "fisica", il consolidamento decorrerà dalla data di attribuzione di una complessità prevista dal presente accordo per l'erogazione dell'indennità di ruolo.

Parimenti l'anzianità maturata ai sensi del presente accordo sarà integralmente computata nel caso di attribuzione di ruolo normato dal citato accordo 7 ottobre con stesso inquadramento base pari o inferiore e che comporti l'erogazione dell'indennità di ruolo.

## 6. Conferimento dell'incarico

L'attribuzione di ciascuno dei ruoli/posizioni 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, ovvero all'entrata in vigore del presente accordo, sia inquadrato nell'ambito della 3ª 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;



FIGAC-CGIL  
Ferruspoli

UNISIN  
Houd

UGL  
Alchabab  
EPC2  
PBA GSC  
Handwritten signatures and stamps

- dal 1° giorno del mese successivo a quello di decorrenza della nomina/consolidamento, nel caso di assegnazione dell'incarico dopo il quindici 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 Nuovo Fondo Pensioni Unico del Gruppo Intesa Sanpaolo secondo il percorso di cui all' Accordo sottoscritto in data odierna.

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

Le informative previste 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.

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

FABI

FISAC/CGIL

UGL CREDITO

UNISIN

FIRST/CISL

SINFUB

UILCA



### 1) LIVELLI COMPLESSITA' DELLA SALA - FILIALE ONLINE

#### Indicatori

##### Complessità organizzativa

- Numero risorse della Sala Filiale OnLine

##### Complessità commerciale

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

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

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

### 2) LIVELLI COMPLESSITA' COORDINATORE COMMERCIALE ONLINE

#### Indicatori:

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

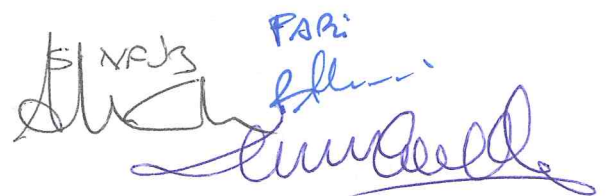
| Totale valore indicatori | Livello complessità |
|--------------------------|---------------------|
| 0 - 35                   | 1°                  |
| 36 - 60                  | 2°                  |
| 61 - 89                  | 3°                  |
| da 90                    | 4°                  |

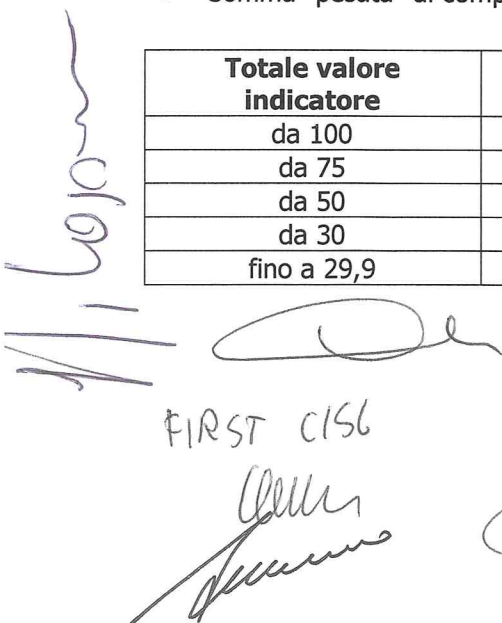
### 3) LIVELLI COMPLESSITA' GESTORE PAR ONLINE

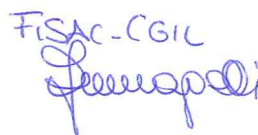
#### Indicatore:

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

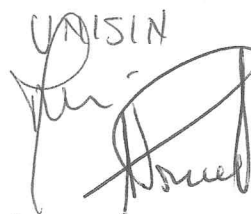
| Totale valore indicatore | Fascia di complessità |
|--------------------------|-----------------------|
| da 100                   | A                     |
| da 75                    | B                     |
| da 50                    | C                     |
| da 30                    | D     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

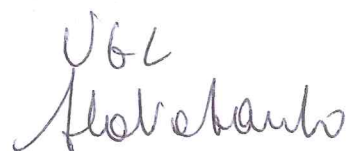
PAR: 



FISAC-CGIL 

UILCA 

UNISIN 

UGL 

FIRST CISG