



INTESA  SANPAOLO

mail: segreteria@fabintesasanpaolo.org
www.fabintesasanpaolo.eu

Contratto di Secondo Livello

Ruoli e Figure Professionali – Percorsi di sviluppo professionale



Introduzione

Il 21 luglio è stato firmato un accordo in merito ai **Ruoli e Figure Professionali e relativi percorsi** che integra quanto previsto dal contratto di secondo livello. L'accordo prevede:

- **Nuovi parametri per il calcolo della complessità gestita**, in sostituzione di quelli precedentemente legati al portafoglio
- Il **riconoscimento nei percorsi delle nuove figure professionali** introdotte dall'evoluzione del modello di servizio e dalle operazioni di fusione societarie

L'accordo va a concludere quanto rimasto in sospeso nel contratto di secondo livello salvaguardando anche chi era in percorso.

Questo accordo si applicherà, così come gli accordi di secondo livello, fino al **31 dicembre 2021**.

Figure professionali

Questo accordo trova applicazione per le seguenti figure professionali:

- Direttore di Filiale Retail, Exclusive, Imprese, Terzo Settore e Remota
- Coordinatore Commerciale Retail, Imprese, Terzo Settore, Remoto e di Relazione
- Gestori Privati, Aziende Retail, Terzo Settore, Remoto, Imprese ed Enti

Figure professionali normate dall'accordo

Inquadramenti base

Per le figure professionali normate da questo accordo e sopra riportate sono previsti i seguenti **inquadramenti di base**:

Figura professionale	Inquadramento di base
Direttore di Filiale Retail, Exclusive, Imprese, Terzo Settore e Remota	QD1
Coordinatore Commerciale Retail, Terzo Settore, Remoto e di Relazione	3A4L
Coordinatore Commerciale Imprese	QD1
Gestori Privati	3A1L
Gestori Aziende Retail	3A1L
Gestore Terzo Settore	3A1L
Gestore Remoto	3A1L
Gestore Enti	3A1L
Gestore Imprese	3A3L

Inquadramenti di base

Calcolo della complessità gestita

Questo accordo introduce un nuovo metodo di calcolo della complessità gestita che si basa su **4 nuovi indicatori** la cui somma permette di identificare un **livello di complessità gestita**.

Il livello di complessità gestita, a sua volta, determinerà il riconoscimento **dell'indennità di ruolo** ed il percorso di **consolidamento** ed è calcolato **ogni anno con decorrenza 1° gennaio**.

Gli **indicatori** sono:

- **Aderenza Professionale**, composta da 3 aree di competenza specifiche per ogni singola figura professionale e legate alla **rilevazione Teti** delle competenze/conoscenze
- **Formazione di Ruolo**, composta dalla formazione obbligatoria di ruolo CONSOB ed IVASS e dalla fruizione di almeno 2 ore di contenuti formativi di mestiere a catalogo
- **Valutazione delle prestazioni "UpPER"**, sulla base della valutazione professionale
- **Servizi alla clientela**

*Indicatori
calcolo di
complessità*

Il **peso percentuale** dei quattro indicatori all'interno del sistema è il seguente:

Indicatore	Peso % massimo
Aderenza Professionale	45% (3 aree di competenza, ognuna per un valore del 15%)
Formazione di Ruolo	15%
Valutazione delle prestazioni "UpPER"	20%
Servizi alla clientela	20%

*Peso
indicatori*

Nei prossimi paragrafi analizziamo gli indicatori e come calcolarne esattamente il peso.

Aderenza professionale – indicatore 1

Questo indicatore assegna un **massimo del 45%** sul totale e considera **tre aree di competenza/conoscenza specifiche** per figura professionale, derivanti dalla rilevazione del sistema **Teti**.



Ad esempio, per quanto riguarda la figura del Gestore Privati, le tre aree di competenza / conoscenza identificate sono:

- Customer relationship & development
- Conoscenza di prodotti e servizi assicurativi
- Conoscenza di prodotti e servizi bancari

*Esempio:
area di
competenze /
conoscenze*

[Cliccando qua](#) potrete scaricare le varie aree di competenza suddivise per figura professionale.

I vari livelli di conoscenza che si possono trovare su Teti, lo ricordiamo, sono:



- 1 – non posseduto (N.P)
- 2 – Base (B.)
- 3 – Qualificato (Q.)
- 4 – Avanzato (A.)
- 5 – Esperto (E.)

Per ognuna di queste aree di competenza / conoscenza è identificato nell'accordo un **livello atteso** per quella caratteristica in quel determinato ruolo. Riprendendo l'esempio di prima, per il Gestore privati i livelli attesi sono:



- Customer relationship & development: livello atteso di 4
- Conoscenza di prodotti e servizi assicurativi: livello atteso di 4
- Conoscenza di prodotti e servizi bancari: livello atteso di 4

L'accordo prevede un sistema **correttore a tutela dei colleghi** nel caso in cui i livelli attesi si discostino di almeno un punto dalla **media delle valutazioni dei colleghi – che ricoprono quel ruolo - su quella area di competenza / conoscenza**. In tal caso il livello atteso sarà ridotto del 50% della differenza dalla media e prende il nome di **livello atteso in fase di impianto**.

Esempio. Per il Gestore Privati il livello atteso dell'area di competenza "conoscenza di prodotti e servizi bancari" è pari a 4. Il livello medio di competenza di quell'area di tutti i Gestori Privati inserito in Teti è invece pari a 3. Il livello atteso sarà ridotto del 50% della differenza tra 4 e 3 (pari a 0.5), arrivando ad avere un livello atteso in fase di impianto di 3.5.

[Cliccando qua](#) potrete scaricare le varie aree di competenza suddivise per figura professionale con identificati i relativi livelli attesi ed i **livelli attesi in fase di impianto**.

*Esempio:
area di
competenze /
conoscenze*

Una volta identificato il proprio livello atteso **in fase di impianto** per capire a quanti punti percentuali si avrà diritto si usa questa formula:

Livello individuale per l'area di competenza – livello atteso in fase di impianto per l'area di competenza.

E si confronta il risultato con questa tabella:

Differenza tra valore individuale validato e valore atteso	Percentuale spettante per l'area di competenza
Inferiore a -1.25	5%
Da -1.25 a -0,01	10%
Da 0 in su	15%

Esempio di calcolo del valore dell'indicatore di aderenza professionale.

Prendiamo ad esempio un collega la cui figura professionale sia di **Gestore Remoto**.

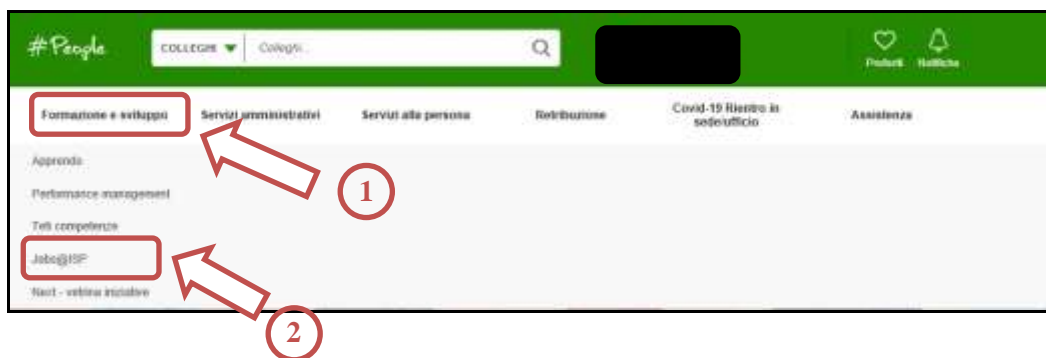
Le aree di competenza che deve prendere a riferimento con i relativi livelli attesi in fase di impianto ([clicca qua per scaricare la tabella](#)) sono le seguenti:

- Customer relationship & development: 4
- Conoscenza di prodotti e servizi assicurativi: 3,1
- Conoscenza di prodotti e servizi bancari: 3,5

*Esempio:
calcolo valore
indicatore di
aderenza
professionale*

Per vedere i propri livelli si deve andare sulla pagina dedicata a Teti, raggiungibile da #People al percorso:

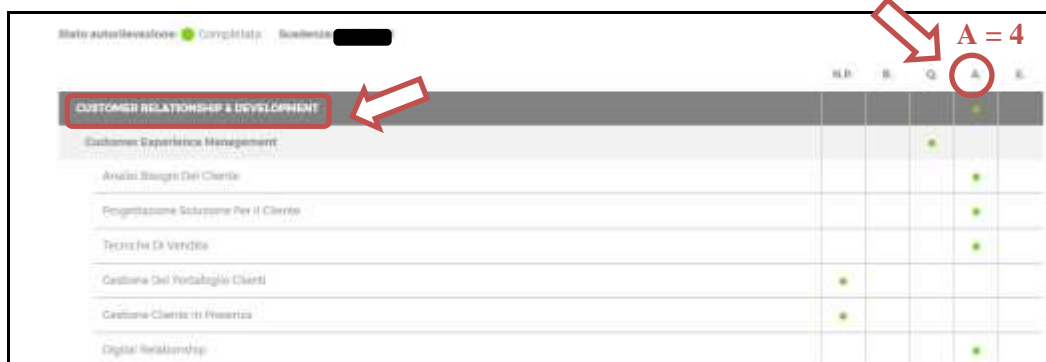
Formazione e sviluppo -> Teti competenze



Selezionando a questo punto la propria autovalutazione si potranno verificare i propri livelli individuati per quelle aree di competenza, che sono (per quanto riguarda il nostro esempio inventato):

- Customer relationship & development: 4
- Conoscenza di prodotti e servizi assicurativi: 3
- Conoscenza di prodotti e servizi bancari: 4

*Esempio:
calcolo valore
indicatore di
aderenza
professionale*



A questo punto si può andare a calcolare il valore del proprio indicatore confrontandoli con la tabella sopra.

- Customer relationship & development: $4 - 4 = 0$ che **corrisponde ad un 15%** (valore che va da 0 in su)
- Conoscenza di prodotti e servizi assicurativi: $3 - 3,1 = -0,1$ che **corrisponde ad un 10%** (valore che va da -1.25 a -0,01)
- Conoscenza di prodotti e servizi bancari: $4 - 3,5 = 0,5$ che **corrisponde ad un 15%** (valore che va da 0 in su)

*Esempio:
calcolo valore
indicatore di
aderenza
professionale*



La somma delle tre aree di conoscenza / competenza porta quindi ad un valore totale per questo primo indicatore e relativamente a questo esempio, di $15+10+15 = 40\%$ su un massimo possibile di 45%.

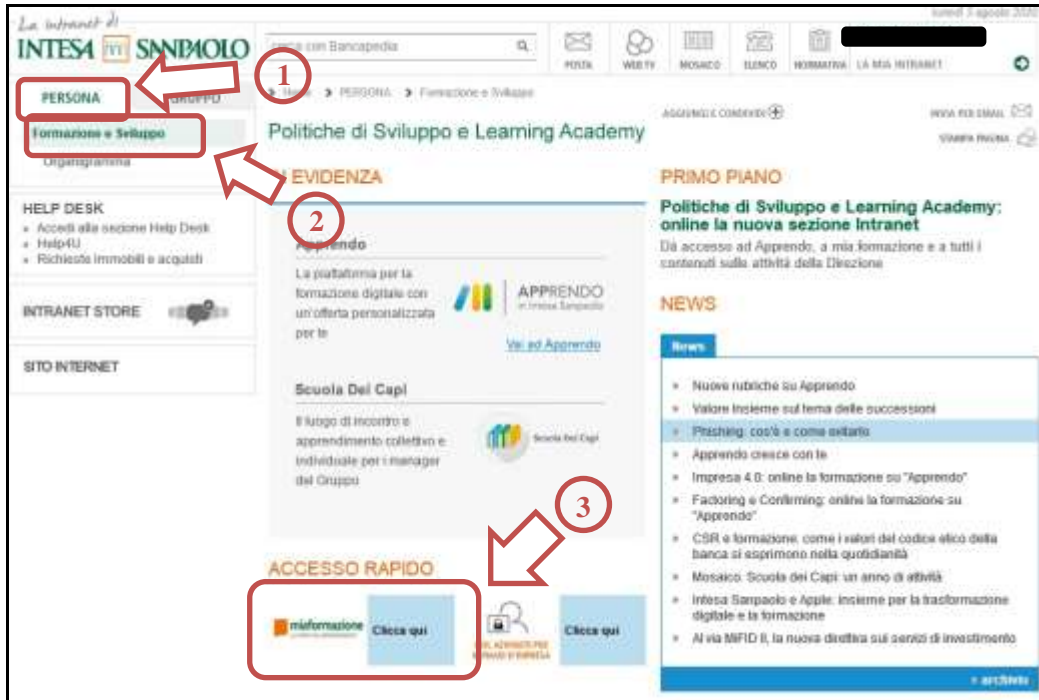
Formazione di ruolo – indicatore 2

Questo indicatore assegna un **massimo del 15%** sul totale in questo modo:

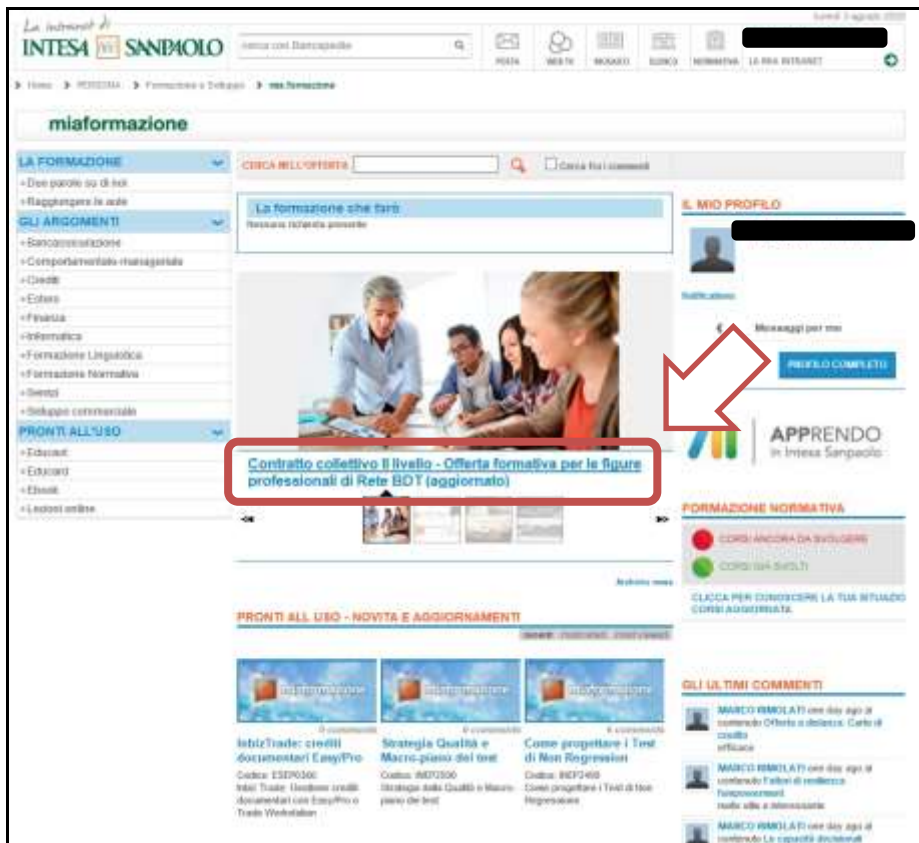
Tipologia Formazione	Percentuale spettante
Formazione obbligatoria di ruolo IVASS e CONSOB	10%
Almeno 2 ore anche di contenuti formativi di mestiere a catalogo non già ricompresi nella formazione obbligatoria	5%

E' possibile raggiungere la propria pagina relativa alla formazione dalla intranet, selezionando "*Persona*" e "*Formazione e Sviluppo*". Dalla sezione che si aprirà selezionare la "*miaformazione*".

Ruoli e Figure Professionali – Percorsi di sviluppo professionale



Si aprirà a questo punto la sezione dedicata alla formazione personale e di ruolo.



Esempio di calcolo del valore dell'indicatore di formazione di ruolo

Il collega Gestore Remoto che abbiamo usato per l'esempio precedente ha anche fatto tutta la formazione obbligatoria di ruolo a lui assegnata (10%) ed ha anche fruito di 6 ore di contenuti formativi di mestiere a catalogo (5%), per un **totale su questo indicatore di un 15%** su un massimo di 15%.

*Esempio:
calcolo valore
indicatore di
formazione di
ruolo*

Valutazione delle prestazioni UpPER – indicatore 3

Questo indicatore assegna un **massimo del 20%** sul totale sulla base del giudizio annuale della valutazione professionale, in questo modo:

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

*Tabella
indicatore 3:
valutazioni
delle
prestazioni*

Esempio di calcolo del valore dell'indicatore di valutazione delle prestazioni

Il collega Gestore Remoto che abbiamo usato per gli esempi precedenti quest'anno ha avuto una valutazione *"in linea" con le aspettative*, portando questo indicatore al **valore del 15%** su un massimo del 20%.

Esempio di calcolo indicatore di valutazione delle prestazioni

Riportiamo per chiarezza il nuovo comma dell'art 26 CCNL 19.12.2019:

Il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa ai sensi del presente articolo e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa ai sensi dell'art 38 - comma 2 - del ccnl 31.03.15.

Servizi alla clientela – indicatore 4

Questo indicatore assegna un **massimo del 20%** sul totale e si basa sul rapporto percentuale tra il numero di incontri del Gestore ed il numero medio di incontri realizzati nel medesimo periodo dai Gestori che hanno la stessa figura professionale.

Indicatore 4: servizi alla clientela

Esempio.

Ipotizziamo, **usando numeri totalmente inventati e non aderenti alla realtà**, che il Gestore Remoto che abbiamo usato per gli esempi precedenti abbia fatto nel corso dell'anno 920 incontri e che la media degli incontri realizzati nel corso dell'anno di tutti i Gestori Remoto sia di 950 incontri. In tal caso la sua "copertura" di questo indice sarebbe pari circa al 97%.

Esempio calcolo media dei 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 una 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

Definizione di servizio alla clientela

Resta confermato che servire il cliente è a **360 gradi e non vendite commerciali pure.**

Per i colleghi in Part Time il numero di incontri medi è calcolato **tenendo conto della riduzione delle ore di lavoro** del collega.

Per i colleghi **Gestori ai quali non sia assegnato un portafoglio** è attribuita una percentuale convenzionale del livello di copertura del numero di incontri del 70% quale indice di copertura rispetto alla media.

La tabella che raccorda il livello di copertura con il punteggio percentuale associato all'indicatore "servizi alla clientela" è la seguente:

Livello di copertura del numero di incontri	Percentuale spettante
Inferiore al 50%	0%
Da 50% a 64,99%	5%
Da 65% a 79,99%	10%
Da 80% a 94,99%	15%
Da 95%	20%

Tabella indicatore 4: livello di copertura numero di incontri



Per quanto riguarda il **Gestore Enti** il livello di copertura per questo indicatore è calcolato in relazione al **numero di clienti in portafoglio** rispetto alla media dei clienti in portafoglio a tutti i Gestori Enti nel medesimo periodo di tempo.

La tabella di relazione per i Gestori Enti è la seguente.

Livello di copertura dei clienti (Gestore Enti)	Percentuale spettante
Inferiore al 50%	0%
Da 50% a 64,99%	5%
Da 65% a 79,99%	10%
Da 80% a 94,99%	15%
Da 95%	20%

Tabella indicatore 4 per i Gestori Enti

Esempio di calcolo del valore dell'indicatore di servizi alla clientela

Il collega Gestore Remoto che abbiamo usato per gli esempi precedenti abbiamo visto avere fatto 920 incontri contro una media dei Gestori Remoto di 950, pari ad una copertura del 97%. Secondo la tabella sopra il suo indicatore di servizi alla clientela gli garantisce **un valore totale del 20%** su un massimo del 20%.

Esempio: calcolo valore indicatore di servizi alla clientela

Livello di complessità gestita

Calcolato il valore dei quattro indicatori secondo quanto spiegato nei capitoli precedenti, la loro somma va ad **identificare una fascia di complessità gestita** secondo questa tabella:

Totale del valore degli indicatori	Fascia di complessità
$\geq 90\%$	A
$\geq 80\%$ e $< 90\%$	B
$\geq 70\%$ e $< 80\%$	C
$\geq 60\%$ e $< 70\%$	D
$< 60\%$	E

*Tabella
Fascia di
complessità*

Esempio di calcolo del livello di complessità gestita

Il collega Gestore Remoto che abbiamo usato per gli esempi precedenti ha valorizzato i suoi indicatori in questo modo:

- Aderenza Professionale: **40%**
- Formazione di Ruolo: **15%**
- Valutazione delle prestazioni "UpPER": **15%**
- Servizi alla clientela: **20%**

La somma dei suoi indicatori è quindi del 90%, che porta il collega ad avere una **complessità gestita di fascia A**.

*Esempio
calcolo livello
di complessità
gestita*

Indennità di ruolo

Non cambiano sostanzialmente le modalità di riconoscimento dell'indennità di ruolo rispetto a quello attualmente in essere, che vengono estese alle figure professionali non precedentemente normate.

Indennità di ruolo

Ricordiamo che l'indennità:

- Viene riconosciuta dal 1° giorno del mese in caso di attribuzione della figura professionale entro il 15° giorno del mese ovvero dal 1° giorno del mese successivo in caso di attribuzione posteriore al 15° giorno del mese.
- È erogata per 13 mensilità
- È ridotta proporzionalmente in caso di assenze non retribuite
- È utile per il calcolo della contribuzione al Fondo Pensione a Contribuzione definita di Gruppo

Esempio di riconoscimento indennità di ruolo.

Mi viene attribuito il 13 di marzo il ruolo di Gestore Aziende Retail e, visto il mio inquadramento, mi spetta l'indennità di ruolo. Questa mi verrà riconosciuta in busta paga a partire dal 1° marzo.

Esempio riconoscimento indennità di ruolo

Se il ruolo di GAR mi fosse stato assegnato, ad esempio, il 21 di marzo, la mia indennità sarà riconosciuta a partire dal 1° di aprile.

Direttore di Filiale Terzo Settore e Direttore di Filiale Remota.

Vengono applicate **tutte le previsioni del Direttore di Filiale** dell'accordo 3 agosto 2018. Riportiamo per comodità la relativa tabella:

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

L'erogazione dell'**indennità di ruolo è prevista per 13 mensilità** e segue le medesime regole applicate ai Direttori di Filiale per il suo calcolo.

E' altresì riconosciuta l'indennità di direzione come prevista dalla tabella sopra riportata.

Le suddette previsioni si applicano, salvo successiva nomina o costituzione:

- ai Direttori delle Filiali Terzo Settore a **decorrere dal 1 giugno 2019**
- ai Direttori delle Filiali Remote a **decorrere dal 1 gennaio 2020**

Coordinatore Commerciale Terzo Settore Coordinatore Commerciale di Filiale Remota

Vengono applicate **tutte le previsioni relative ai Coordinatori Retail e di Relazione** dell'accordo 3 agosto 2018.

Questo estende quindi che, se la **filiale di assegnazione rientra nel 3° o 4° livello di complessità** è riconosciuto a titolo di indennità di ruolo un importo pari alla differenza tra la Retribuzione Annuale Lorda individualmente percepita ed il trattamento economico tabellare annuo **corrispondente al QD1**, per un totale di **13 mensilità**.

Tale indennità cessa di essere corrisposta al venir meno di tale condizione (complessità della filiale di assegnazione) ovvero al venir meno dell'incarico.

Gestore Remoto Gestori Privati Gestori Aziende Retail Gestori Terzo Settore Gestore Enti

E' riconosciuto a titolo di indennità di ruolo un importo, per **13 mensilità**, pari alla differenza tra la RAL individualmente percepita ed il trattamento economico tabellare corrispondente al **livello di inquadramento differenziato per la fasce di complessità gestita**, calcolata con il sistema del nuovo accordo descritto in questa guida.

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

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

Di conseguenza, ad esempio, il trattamento economico corrispondente alle fasce superiori **sarà riconosciuto solamente al conseguimento del livello di inquadramento inferiore**, con i tempi e le condizioni relative al consolidamento.

Esempio. Giulio è un Gestore Privati inquadrato attualmente come 3A2L e si trova ad avere una complessità di fascia A. La sua indennità di ruolo sarà calcolata relativamente al trattamento economico da 3A3L fino a quando non consoliderà il nuovo grado.

Al Gestore Privati assegnato ad una filiale Exclusive che gestisca una complessità di fascia A, inquadrato come QD1 ovvero come 3A4L ed iscritto **all'albo dei consulenti finanziari abilitato all'Offerta Fuori Sede** 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€ lordi** annui ripartiti su 12 mensilità e non soggetti al consolidamento.

*Indennità
consulente
finanziario
abilitato ad OFS*

Gestore Imprese

E' riconosciuto a titolo di indennità di ruolo un importo, per **13 mensilità**, pari alla differenza tra la RAL individualmente percepita ed il trattamento economico tabellare corrispondente al **livello di inquadramento differenziato per la fasce di complessità gestita**, calcolata con il sistema del nuovo accordo descritto in questa guida.

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

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

Al Gestore Imprese assegnato che gestisca una complessità di fascia A o B, inquadrato come QD1 cui sono attribuite **facoltà in materia di credito**, è riconosciuto a titolo di **indennità di ruolo un importo pari a 1.200€ lordi** annui ripartiti su 12 mensilità e non soggetti al consolidamento

*Indennità
facoltà in
materia di
credito*

Consolidamento dell'indennità di ruolo

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

*Consolidamento
ordinario*

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".

Consolidamento anticipato

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

Assenze che ritardano il consolidamento

Varie

Nei mesi di settembre ed ottobre si procederà ad una **nuova rilevazione delle competenze Teti rivolta ai Gestori**.

Fonti normative

- Accordi di secondo livello 3 agosto 2018
- Accordo 18 dicembre 2019
- Accordo 21 luglio 2020

Fonti normative

Per maggiori informazioni, su questo o altro argomento, ti invitiamo a contattare il tuo sindacalista di riferimento o scrivere direttamente al nostro [SPORTELLLO NORMATIVA](#)



[puoi farlo subito cliccando qui](#)