dal sito Fisac Intesa Sanpaolo
28 luglio 2020

Analisi dettagliata nuovo accordo integrativo su Ruoli e Figure professionali

In sede di rinnovo del CC2L, come OOSS avevamo chiesto la revisione del sistema di determinazione della complessità dei gestori superando il concetto di complessità legata al portafoglio. L'accordo del 3 agosto 2018 aveva quindi previsto che si sarebbe dovuta svolgere la trattativa su nuovi indicatori, non necessariamente legati al portafoglio, ed elencando alcune ipotesi tra cui la valutazione delle competenze ai fini della copertura del ruolo, estensività di contatto (contatto proattivo dei clienti del proprio portafoglio), ecc. I nuovi indicatori avrebbero avuto effetto dal 1° maggio 2020 (fino al 30 aprile 2020 hanno continuato a valere le complessità calcolate sui portafogli del 2018).

A seguito della modifica del modello di servizio del 2019, sono state introdotte nuove figure professionali, Gestori Aziende Retail e Gestore Enti, per le quali avevamo ottenuto la prosecuzione dell'erogazione delle indennità fino al consolidamento per i colleghi precedentemente in percorso. Non è stato così per i Gestori Remoto, così come per i colleghi inseriti dal 1° gennaio 2019 in ruoli già normati di gestori privati e gestori imprese, la cui complessità non poteva essere più calcolata con i precedenti meccanismi in quanto superati: tutto ciò comportando il mancato riconoscimento dell'eventuale indennità di ruolo.

L'impegno per il rinnovo del CCNL dapprima e l'emergenza Covid-19 poi ha fatto slittare la trattativa sulla nuova complessità per i gestori a questi ultimi mesi fino alla sottoscrizione dell'accordo il 22 luglio scorso.

L'accordo integra pertanto la normativa sui Ruoli e Figure professionali prevista dal CC2L, che ricordiamo scadrà il 31 dicembre 2021, per quanto riguarda:

- nuovo calcolo per la complessità dei Gestori Privati, Gestori Aziende Retail, Gestori Imprese, Gestori Enti
- applicazione della normativa alle figure professionali di Direttore, Coordinatore, Gestore delle Filiali Terzo Settore e Filiali Remote
- allargamento delle norme relative al Coordinatore Operativo di Attività (COA) anche alle Strutture di Governance di BdT
- introduzione di correttivi straordinari per il calcolo della complessità delle filiali che riducessero gli effetti delle riorganizzazioni aziendali in capo a Direttori e Coordinatori, per quanto l'accordo relativo non fosse scaduto
- interventi per correggere gli effetti distorsivi delle misure Covid in tema di assenze rispetto al consolidamento dell'indennità di ruolo
- "raccordo" con nuovo sistema valutativo per i consolidamenti.

Nuovo calcolo della complessità per i gestori

Il nuovo modello non è più basato sulla complessità del portafoglio assegnato ma sulla "capacità professionale" del singolo gestore. Riguarda i Gestori Privati, Gestori Aziende Retail, Gestori Imprese, Gestori Enti, Gestori Terzo Settore, Gestori Remoti (sono esclusi i Gestori Online, per i quali proseguono le attuali normative). Gli indicatori per definire la capacità professionale, definita nell'accordo sempre "complessità gestita" sono 4, ovvero:

1. **Aderenza professionale (Teti)**
2. **Formazione di ruolo**

3. **Valutazione delle prestazioni (UpPer)**
4. **Servizi alla clientela.**

Ciascuno di questi indicatori ha un peso percentuale tale per cui la somma dei valori massimi di ciascun indicatore sia 100%.

Nello specifico:

- Aderenza professionale (tre conoscenze Teti) 45%
- Formazione di ruolo svolta 15%
- Valutazione delle prestazioni UpPer 20%
- Servizi resi alla clientela 20%.

Ciascun gestore può possedere i requisiti di ciascun indicatore nella misura massima o in una misura inferiore: la somma dei pesi percentuali di possesso dei requisiti di tutti gli indicatori determina la sua "Complessità".

Il livello di copertura del Ruolo sarebbe quindi determinato dalla somma dei pesi percentuali riferiti alle tre componenti.

Pertanto il riconoscimento dell'indennità di ruolo ed il consolidamento dovrebbero essere correlati alla percentuale di copertura del ruolo così ottenuta.

A sua volta la sua complessità determina l'inserimento nella "fascia di complessità" che ricalca e sostituisce quella che nell'accordo precedente faceva riferimento ai portafogli. Nello specifico:

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

Il riconoscimento dell'indennità di ruolo prevista dal CC2L continua pertanto ad essere correlato alla fascia di complessità.

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

- ultima valutazione professionale attribuita
- ultima aderenza professionale Teti
- formazione di ruolo effettuata dal 1° gennaio al 31 dicembre dell'anno di riferimento
- servizi alla clientela resi dal 1° gennaio al 31 dicembre dell'anno di riferimento.

Vediamo ora il dettaglio dei nuovi indicatori e come vengono calcolati:

1. **Aderenza professionale**

Questo indicatore si basa sulla rilevazione di Teti. Per ciascuna “tipologia” di gestore sono stati individuate tre specifiche Aree di competenza. La percentuale di Aderenza professionale del singolo gestore viene attribuita in base alla differenza tra il valore del “Livello individuale” e il valore del “Livello atteso” in ciascuna Area.

Ricordiamo che i valori del Livello individuale di conoscenza Teti sono:

- **5 Esperto**
- **4 Avanzato**
- **3 Qualificato**
- **2 Base**
- **1 Non posseduto.**

Qui di seguito la tabella delle Aree di Competenza con i relativi valori attesi

GESTORE	AREE DI COMPETENZA/CONOSCENZA	LIVELLO ATTESO IN FASE DI IMPIANTO
Gestore Aziende Retail	customer relationship & development (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi assicurativi	3
	analisi e gestione del credito	4
Gestore Privati	customer relationship & development (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi assicurativi	3,2
	conoscenza di prodotti e servizi bancari	3,5
Gestore Remoto	customer relationship & development (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi assicurativi	3,1
	conoscenza di prodotti e servizi bancari	3,5
Gestore Imprese	customer relationship & development (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi bancari	3
	analisi e gestione del credito	4
Gestore TerzoSettore	customer relationship & developement (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	4
	conoscenza di prodotti e servizi assicurativi	2,5
	analisi e gestione del credito	4
Gestore Enti	customer relationship & developement (gestione e sviluppo della relazione con la clientela)	3,4
	conoscenza di prodotti e servizi bancari	3
	analisi e gestione del credito	3,4

Qui di seguito la tabella di attribuzione dei valori individuali per l’Aderenza professionale:

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

Nell'accordo abbiamo stabilito che nel corso dei mesi di settembre ed ottobre si procederà ad una nuova rilevazione delle competenze Teti rivolta ai Gestori e mirata alle aree di conoscenza del proprio ruolo.

2. **Formazione di ruolo**

Viene attribuita una percentuale del:

- 10% per la fruizione della formazione obbligatoria di ruolo (CONSOB / IVASS)
- ulteriore 5% in caso di fruizione pari ad almeno 2 ore anche di contenuti formativi di mestiere a catalogo non già ricompresi nella formazione obbligatoria.

3. **Valutazione delle prestazioni – UpPer**

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

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

Nella trattativa abbiamo più volte contestato il doppio peso della valutazione professionale, in quanto inserito per il calcolo della complessità oltre che per il consolidamento dell'indennità: abbiamo ottenuto al riguardo che per i gestori viene tolto dalle previsioni per il consolidamento.

4. **Servizi alla clientela**

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

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

Il numero di incontri così calcolati per il Gestore è raffrontato al numero medio di incontri realizzati dai Gestori con la medesima figura professionale nel periodo di riferimento, determinandone il livello di copertura correlata alla percentuale da attribuire:

Livello di copertura del numero di incontri (di clienti per i Gestori Enti)	**Percentuale**
inf. a 50%	0%
da 50% a 64,99%	5%
da 65% a 79,99%	10%

da 80% a 94,99%	15%
da 95%	20%

Precisiamo che per i mesi in cui:

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

Decorrenza del nuovo metodo di calcolo della complessità

Le decorrenze del nuovo metodo di calcolo variano a seconda della situazione di "provenienza" / "inserimento nel ruolo" del singolo Gestore.

In particolare la decorrenza è:

- dal 1/2/2019 (o dalla data di inserimento nel ruolo, se successiva) per i Gestori Aziende Retail e Gestori Enti,
- dal 1/7/2019 (o dalla data di inserimento nel ruolo, se successiva) per i Gestori Terzo Settore
- dal 1/1/2020 (o dalla data di inserimento nel ruolo, se successiva) per i Gestori Remoti
- dalla data di del proprio inserimento nel ruolo a partire dal 1/1/2019 per i Gestori Privati e Imprese che non provenissero da un ruolo già normato dal precedente accordo (ad esempio passaggio da Gestore Base a Gestore Privati)
- dal 1/1/2021 Per i Gestori Privati e Imprese che al 31/12/2018 ricoprissero già un ruolo normato dal precedente accordo e che lo abbiano ricoperto in continuità.

Per i gestori che erano in un percorso professionale e passati a svolgere il ruolo di Gestore Remoto nella fase sperimentale del 2019, abbiamo ottenuto la prosecuzione del riconoscimento dell'indennità di ruolo precedentemente percepita fino al consolidamento.

Salvaguardia dei percorsi in essere

La decorrenza posticipata al 1/1/21 del calcolo della nuova complessità per i Gestori Privati ed Imprese già in percorso determina l'applicazione delle regole precedenti, con l'eventuale erogazione dell'indennità di ruolo, fino al 31 dicembre 2020 e la connessa salvaguardia del percorso stesso.

Metodo di calcolo nella fase di impianto

In fase d'impianto per le figure di Gestore Aziende Retali, Enti, Terzo Settore e Remoto nonché per le nuove immissioni nel ruolo di Gestore Privati o Imprese avvenuta successivamente al 1° gennaio 2019 (a condizione che il ruolo sia coperto per almeno sei mesi nel corso di tale anno) il livello di complessità determinato per l'anno 2019 è calcolato tenendo conto di:

- valutazione professionale attribuita per l'anno 2019;
- aderenza professionale (rilevazione Teti in essere, avvenuta nel 2019); nel caso non sia disponibile tale rilevazione sarà preso a riferimento il valore risultante dalla rilevazione che sarà effettuata entro il mese di ottobre;

- formazione di ruolo effettuata nel corso del 2019;
- servizi alla clientela conteggiati dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019 per i Gestori Aziende Retail, dal 1° giugno al 31 dicembre 2019 per i Gestori Terzo Settore e dal 1° gennaio al 30 marzo 2020 per i Gestori Remoti. Per i Gestori Enti sarà conteggiato il numero dei clienti in portafoglio dal 1° gennaio al 31 dicembre 2019.

Il successivo ricalcolo con riferimento al periodo 1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2020 sarà applicato con decorrenza 1° gennaio 2021 e sino al 31 dicembre 2021.

Trasparenza nella comunicazione

I dati di impianto della complessità calcolata saranno forniti e resi disponibili ai diretti interessati con dettagli analitici. Analogamente verrà fatto per il ricalcolo del 1° gennaio 2021. Sarà inoltre predisposta una modalità di rendicontazione periodica degli indicatori di complessità che sarà messa a disposizione degli interessati.

Salvaguardia in caso di cambio mansioni

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

Calcolo complessità nel caso nuovo inserimento nel ruolo di gestore

Nel caso di nuovo inserimento nel ruolo di gestore provenendo da un ruolo non normato, la complessità sarà calcolata sulla base degli indicatori riferiti ai sei mesi successivi alla data di assegnazione della figura professionale.

Scomputo delle assenze ai fini del consolidamento dell’indennità di ruolo

Come abbiamo fatto nella trattativa sul PVR, anche per il consolidamento dell’indennità di ruolo abbiamo ottenuto un miglioramento della normativa in modo da sterilizzare il più possibile i periodi di assenza dovuti all’emergenza sanitaria Covid-19 e inserendo anche la previsione derivante dal rinnovo del CCNL in merito al congedo parentale.

Pertanto ai fini del consolidamento dell’indennità di ruolo, vengono considerate le assenze che non superino, anche per sommatoria, 150 giorni nell’arco dei 24 mesi che ricomprendano il 2020 (anziché i 60 giorni previsti dall’attuale normativa).

Non rientrano nel computo dei 150 giorni le assenze retribuite per: ferie, permessi per ex festività, PCR, permessi ex lege n. 104/92, permessi per banca delle ore e “banca del tempo”, permessi per gravi patologie (PVG), permessi retribuiti (PRE) concessi per l’emergenza COVID 19, congedo di maternità/paternità (astensione obbligatoria) per un periodo di 5 mesi, congedo parentale (astensione facoltativa) per un periodo di 5 mesi.

Qualora le assenze dovessero superare i 150 giorni, il consolidamento slitta per l'intero periodo di assenza.

Direttori e Coordinatori di Filiali Terzo Settore e Filiali Remote

Sono applicate le medesime norme del CC2L per i ruoli di coordinamento con decorrenza retroattiva dal:

- 1/6/2019 per le Filiali Terzo Settore
- 1/1/2020 per le Filiali Remote.

Intervento straordinario per calcolo complessità filiali

Nel corso della trattativa abbiamo più volte denunciato che le modifiche organizzative nello scorso anno hanno determinato una significativa diminuzione della complessità delle filiali, producendo correlati effetti negativi sulle indennità di molti Direttori e Coordinatori.

L'Azienda ha fornito i seguenti dati riferiti al ricalcolo della complessità relativa al 2019 (decorrenza 1/5/2020):

- 302 Direttori e 9 Coordinatori hanno una perdita o riduzione dell'indennità di ruolo
- 213 Direttori e 11 Coordinatori hanno acquisito o aumentato l'indennità di ruolo.

Gli eventi legati alla gestione Covid produrranno inevitabilmente un ulteriore riduzione delle complessità per il 2020.

A fronte dell'indisponibilità aziendale a rinegoziare l'accordo sui Ruoli di Coordinamento prima della sua scadenza (dicembre 2021), abbiamo comunque ottenuto l'introduzione di due distinti correttivi straordinari:

- **per il ricalcolo annuo complessità con decorrenza 1/5/2020:**

nel caso in cui il "Totale valore indicatori" si attesti ad un valore inferiore di 2 punti ai valori "soglia" contenuti nella tabella di riferimento per la determinazione delle complessità (riportata qui sotto), al Direttore ed al Coordinatore operanti presso la stessa sarà conservato il livello di complessità precedente, in caso di permanenza presso la medesima Filiale;

- **per il ricalcolo relativo all'anno 2020 (con decorrenza 1/5/ 2021**):
  - verrà tenuto conto maggiormente degli organici e dei distaccamenti nelle filiali di medie dimensioni a seguito della riorganizzazione dei Territori Commerciali Retail ed Exclusive nonché degli effetti sull'apertura delle filiali per l'emergenza Covid-19
  - sarà conservato il livello di complessità precedente qualora il "Totale valore indicatori" si attesti ad un valore inferiore di 5 punti ai valori "soglia" contenuti nella tabella di riferimento per la determinazione delle complessità (riportata qui sotto).

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

*>120: filiali ad elevata complessità.

Coordinatore Operativo di Attività

È stata ampliata l'applicazione delle norme del CC2L relative al COA anche alle Strutture di Governance di BdT a partire dal 1 agosto 2020.

Consolidamento dell'indennità di ruolo

Per il consolidamento sarà necessaria solo la formazione obbligatoria prevista per tutti i colleghi del Gruppo (es. privacy, antiriciclaggio, ecc.).

Poiché il nuovo sistema valutativo UpPer ha 7 livelli di giudizio, mentre la norma sul consolidamento dell'indennità di ruolo si basava sui 5 livelli di valutazione previsti nel sistema precedente, si è proceduto al necessario raccordo prevedendo che lo slittamento di 12 mesi per il consolidamento rimanga per la valutazione "sotto le aspettative", mentre viene ridotto a 8 mesi per "quasi in linea". Il consolidamento anticipato dell'indennità di ruolo riguarderà invece il 10% del personale che abbia conseguito una valutazione tra i tre livelli più alti del sistema valutativo.

Dal 1° gennaio 2021 per il consolidamento ordinario dei gestori non si terrà più conto della valutazione in quanto è tra gli indicatori per il calcolo della complessità (sono esclusi i Gestori Online, per i quali proseguono le attuali normative).

Incontri di verifica

Nell'accordo abbiamo previsto incontri a partire da gennaio per monitorare l'applicazione dell'accordo e per verificare gli effetti degli interventi straordinari previsti per il ricalcolo della complessità delle filiali.