

# I RUOLI PROFESSIONALI

LA COMPLESSITÀ  
PER I GESTORI  
SPIEGATA SEMPLICE

regole e  
suggerimenti



I **Percorsi professionali** per i Gestori si basano sul concetto di “**complessità**”.

A una determinata **complessità** corrisponde un'**indennità** o un **inquadramento**.

**1** Nella nostra **Guida ai Ruoli e Percorsi professionali** trovi tutti i dettagli sull'avvio, la durata e l'eventuale interruzione dei percorsi, sulla corrispondenza tra complessità e indennità (e sul loro importo) o inquadramenti, sulle salvaguardie per situazioni specifiche e così via.



Scansiona il QR e accedi alla guida completa riservata agli **Iscritti FISAC**

**2** In questa **Guida Pop** ci concentreremo invece solo sul concetto di **complessità**, per capire bene che **cosa è, come funziona** e quali sono gli **indicatori** su cui ciascun collega ha una possibilità di intervento per **incrementarla**.

# Che cosa è la complessità?

La **complessità** è un valore percentuale che va **da 0% a 100%** attribuito a ciascun collega con il ruolo di Gestore sulla base di **specifici indicatori**.

Il proprio valore percentuale si colloca in una delle **5 fasce di complessità** previste.

A ciascuna fascia di complessità corrisponde l'erogazione di una **indennità** o il riconoscimento di un **inquadramento**.

## Gestori Privati, Aziende Retail, Terzo Settore, Remoti e Enti

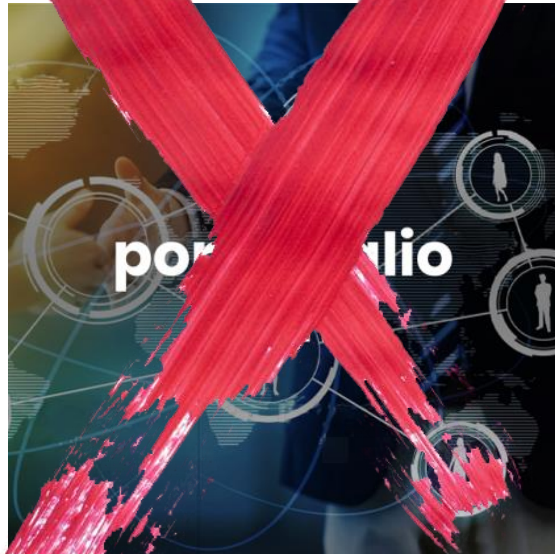
TOTALE VALORE INDICATORI	FASCIA DI COMPLESSITÀ	TRATTAMENTO TABELLARE DI RIFERIMENTO
Uguale o superiore a 90%	A	3A4L
Tra 80% e 90%	B	3A3L
Tra 70% e 80%	C	3A3L
Tra 60% e 70%	D	3A2L
Inferiore a 60%	E	3A1L

## Gestori Imprese e Agribusiness

TOTALE VALORE INDICATORI	FASCIA DI COMPLESSITÀ	TRATTAMENTO TABELLARE DI RIFERIMENTO
Uguale o superiore a 90%	A	QD1
Tra 80% e 90%	B	QD1
Tra 70% e 80%	C	QD1
Tra 60% e 70%	D	3A4L
Inferiore a 60%	E	3A3L

# A che **cosa** si riferisce la **complessità**?

La complessità non ha **nulla a che vedere** con la composizione, la numerosità o il peso del proprio **portafoglio**.



La complessità viene attribuita al Gestore sulla base di **4 indicatori** che fotografano le sue **conoscenze** e la **quantità** e **qualità** della sua prestazione professionale.



# Quali sono e quanto pesano gli indicatori della complessità?

Gli **indicatori** sono **4** e ciascuno ha un **peso percentuale** tale per cui la somma dei **valori massimi** di ciascun indicatore è pari al 100%.

Nello specifico:

**TETI** Aderenza professionale **45%**

**Formazione** di ruolo svolta **15%**

**UpPer** Valutazione delle prestazioni **20%**

**Servizi** resi alla clientela **20%**

Il Gestore possiede requisiti di ciascun indicatore nella misura massima o in una misura inferiore. La **somma** dei **pesi percentuali** di ciascun indicatore **effettivamente posseduti** dal Gestore determina la sua **complessità individuale** e di conseguenza l'inserimento nelle fasce di complessità già viste.

## Gestori Privati, Aziende Retail, Terzo Settore, Remoti e Enti

TOTALE VALORE INDICATORI	FASCIA DI COMPLESSITÀ	TRATTAMENTO TABELLARE DI RIFERIMENTO
Uguale o superiore a 90%	A	3A4L
Tra 80% e 90%	B	3A3L
Tra 70% e 80%	C	3A3L
Tra 60% e 70%	D	3A2L
Inferiore a 60%	E	3A1L

## Gestori Imprese e Agribusiness

TOTALE VALORE INDICATORI	FASCIA DI COMPLESSITÀ	TRATTAMENTO TABELLARE DI RIFERIMENTO
Uguale o superiore a 90%	A	QD1
Tra 80% e 90%	B	QD1
Tra 70% e 80%	C	QD1
Tra 60% e 70%	D	3A4L
Inferiore a 60%	E	3A3L

# Che **cosa fotografa** ciascun **indicatore** e come viene determinato il correlato **peso individuale**?



L'indicatore **Aderenza professionale** rileva le **competenze professionali** specifiche **già possedute** dal Gestore. Viene rilevato e pesato attraverso l'autocompilazione di **TETI** e la sua validazione da parte del Direttore.



L'indicatore **Formazione di ruolo svolta** rileva l'**aggiornamento** e lo **sviluppo** delle **competenze professionali** specifiche possedute dal Gestore. Viene rilevato e pesato attraverso il completamento della specifica **formazione** prevista.



L'indicatore **Valutazione delle prestazioni** rileva la **qualità** della **prestazione professionale** effettivamente svolta dal Gestore. Viene rilevato e pesato attraverso il sistema di valutazione **UpPer**.



L'indicatore **Servizi resi** rileva la **quantità** della **prestazione professionale** effettivamente svolta dal Gestore. Viene rilevato e pesato attraverso il **raffronto** tra gli **incontri** con la clientela effettuati dal Gestore e la media degli incontri effettuati nello stesso periodo per la medesima Figura professionale.

**ATTENZIONE**



**Vediamo adesso COME  
FUNZIONANO CONCRETAMENTE  
i singoli indicatori e quali leve  
sono nella TUA disponibilità**

# Come funziona l'Aderenza professionale?

Questo indicatore si basa sulla rilevazione di **Teti** effettuata nella finestra appositamente individuata, di solito aperta nel mese di **ottobre** di ciascun anno.

Per ogni figura professionale sono state individuate **tre Aree di Conoscenza**. La percentuale di Aderenza professionale del Gestore viene attribuita in base alla **differenza** tra il valore del **“Livello individuale”** (determinato dalla autorilevazione validata) e il valore del **“Livello atteso”** in ciascuna delle tre Aree di Conoscenza.

L'attribuzione dei **valori individuali** per l'Aderenza professionale – per ciascuna delle tre Aree individuate - è la seguente:

DIFFERENZA	PERCENTUALE
Superiore a -1.25	5%
Da -1,25 a -0,01	10%
Da 0 in su	15%

Il **peso** di questo indicatore è **assolutamente preponderante** ai fini della propria complessità.

Si basa sulla **autorilevazione** delle competenze possedute, che nel tempo non può che **incrementare** vuoi per la maggiore esperienza nel ruolo, vuoi per il continuo aggiornamento formativo.

Una attenta compilazione di Teti è fondamentale per certificare la propria professionalità. Poiché la compilazione e i suoi effetti non sempre sono intuitivi, se hai dei dubbi **contatta il tuo sindacalista** di riferimento, sia **in fase di compilazione**, sia in caso di variazioni in fase di validazione.



# Come funziona la **Formazione di ruolo?**

Questo indicatore si basa sul completamento della specifica **Formazione** prevista.

Sulla base della Formazione svolta viene attribuita una percentuale pari:

- Al **10%** per la fruizione della **formazione obbligatoria** di ruolo (CONSOB / IVASS)
- A un **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.

## **Un'ultima cosa!**

Ricorda che ai fini del «consolidamento» del tuo percorso è necessaria la completa fruizione di **TUTTA** la formazione obbligatoria prevista per il personale (es. privacy, antiriciclaggio, ecc.) e non solo quella di mestiere.

Al momento **non è disponibile** un sistema aziendale di monitoraggio e **certificazione** dello svolgimento dei contenuti formativi facoltativi, e quindi è importante **provvedere autonomamente** a un **“censimento”** dello svolgimento delle 2 ore aggiuntive.

Questo censimento può essere fondamentale in caso del **mancato accredito** dell'ulteriore 5%.

In ogni caso è possibile verificare tempo per tempo l'andamento della formazione facoltativa fruita presso il proprio Gestore del personale e, anche in questo caso, se hai dei dubbi **contatta il tuo sindacalista di riferimento**.

# Come funziona la **Valutazione delle prestazioni**?

Questo indicatore si basa sul sistema di valutazione **UpPer**.

Sulla base del **giudizio annuale** della valutazione professionale viene assegnata la seguente percentuale:

GIUDIZIO	PERCENTUALE
Inadeguato	0%
Sotto alle aspettative	10%
Quasi in linea con le aspettative	12,5%
In linea con le aspettative	15%
Sopra le aspettative	20%
Ampiamente sopra le aspettative	20%
Eccellente	20%

UpPer è un sistema di valutazione completamente **discrezionale** nella completa disponibilità del Direttore.

È però importante ricordare che anche la valutazione professionale è **contestabile**, a fronte di valutazioni difformi dalla realtà oggettiva.

Per approfondire questo aspetto puoi consultare la nostra **Guida alla Valutazione** riservata agli **Iscritti FISAC**.

Scansiona il QR per accedere alla Guida.



# Come funzionano i **Servizi alla clientela?**

Ai fini di questo indicatore è considerato Servizio alla clientela quando:

- 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 del Gestore è raffrontato al numero medio di incontri realizzati dai Gestori con la medesima figura professionale nel periodo di riferimento, determinando l'attribuzione delle seguenti percentuali:

LIVELLO DI COPERTURA DEL NUMERO DI INCONTRI	PERCENTUALE
Inferiore a 50%	0%
Da 50% a 64,99%	5%
Da 65% a 79,99%	10%
Da 80% a 94,99%	15%
Da 95%	20%

Questo indicatore non rileva il buon esito dell'incontro (i cosiddetti "successi"), ma solo l'"esitazione" dell'avvenuto incontro: questo significa da un lato che **non è un indicatore collegato alla vendita**, dall'altro che **è fondamentale procedere sempre con l'"esitazione"** dell'incontro.

Inoltre vengono conteggiati solo i Servizi resi alla **clientela del proprio portafoglio**: questo indicatore è l'unico dei 4 che conserva un collegamento al portafoglio.

**MOLTO BENE**



# LA COMPLESSITÀ PER TE NON HA PIÙ SEGRETI

Adesso anche tu conosci i meccanismi che determinano la **complessità** e sai quali **indicatori** sono nella tua **completa disponibilità**, quali lo sono **parzialmente** e quali **dipendono completamente dall'azienda**.

Di conseguenza **sai come intervenire** per avviare, mantenere o sviluppare il tuo percorso professionale e i correlati riconoscimenti economici.

Anche se ora sei esperto sulla Complessità, ricorda che:

- Puoi fare costantemente delle verifiche con il tuo **sindacalista FISAC di riferimento**,
- È importante consultare la nostra **Guida ai Ruoli e Percorsi professionali**
- Il nostro esperto **Giorgio Vanzanelli** è sempre a tua disposizione e ti potrà fornire chiarimenti e consulenze personalizzate.



Questo il QR per accedere alla nostra Guida ai Ruoli Professionali, riservata agli Iscritti FISAC



Questo il QR per accedere alla presentazione di Giorgio Vanzanelli  
[giorgio.vanzanelli@fisac.net](mailto:giorgio.vanzanelli@fisac.net)

☰ Menù ▾

FISAC CGIL **Intesa Sanpaolo Database**



## RUOLI PROFESSIONALI, INQUADRAMENTI, INDENNITÀ

### 1) **PREMESSA**

### 2) **DESTINATARI**

### 3) **DECORRENZA**

### 4) **COMUNICAZIONE**

### 5) **INQUADRAMENTO E INDENNITÀ DI RUOLO**

#### 5.1) **INQUADRAMENTO BASE**

#### 5.2) **INDENNITÀ DI RUOLO**

##### 5.2.1) **NORMA TRANSITORIA IN CASO DI ASSEGNAZIONE A FILIALE/STRUTTURE DEL "PERIMETRO EX UBI"**

#### 5.3) **CONSOLIDAMENTO DELL'INDENNITÀ DI RUOLO**

##### 5.3.1) **CONSOLIDAMENTO ANTICIPATO**

##### 5.3.2) **PERIODI DI ASSENZA**

##### 5.3.3) **PERIODI A PART-TIME**

##### 5.3.4) **ASSEGNAZIONE A DIVERSO RUOLO PROFESSIONALE**

##### 5.3.5) **INTERRUZIONE TEMPORANEA DEL RUOLO**



**Giorgio VANZANELLI**

Esperto in:

- **Automatismi Economici**
- **Ruoli Professionali, Inquadramenti, Indennità**

Hai dubbi, ti servono chiarimenti, consulenze personalizzate, approfondimenti?

Manda una mail a Giorgio con le tue richieste e avrai le risposte che ti servono:  
[giorgio.vanzanelli@fisac.net](mailto:giorgio.vanzanelli@fisac.net)

# LA COMPLESSITÀ *SPIEGATA BENE!*

GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE

