

VERBALE DI ACCORDO

In Milano, 5 ottobre 2016

tra

Intesa Sanpaolo S.p.A., anche nella qualità di Capogruppo (di seguito ISP)

e

le Delegazioni Sindacali di Gruppo FABI, FIRST-CISL, FISAC/CGIL, SINFUB, UGL CREDITO, UILCA, UNITA' SINDACALE FALCRI – SILCEA di ISP

premesso che

- con l'accordo interconfederale 8 gennaio 2008, sulla base della facoltà riconosciuta dall'art. 118, Legge 388/2000, è stato costituito il Fondo paritetico interprofessionale aziendale per la formazione continua del credito e delle assicurazioni, denominato "Fondo Banche Assicurazioni" (di seguito "Fondo");
- il "Fondo" opera in favore delle imprese dei settori creditizio ed assicurativo ad esso aderenti e dei loro dipendenti, al fine di favorire la qualificazione professionale dei lavoratori, lo sviluppo occupazionale e la competitività delle imprese medesime, attraverso il finanziamento di piani formativi aziendali, territoriali, settoriali e individuali, concordati tra le Parti Sociali;
- l'Avviso 1-2016 "Piani aziendali, settoriali e territoriali", pubblicato dal "Fondo" il 5 aprile 2016, per il quale sono stati stanziati complessivamente per l'intero settore risorse per Euro 46 milioni, intende sostenere e finanziare azioni per l'erogazione di formazione continua mediante Piani aziendali, settoriali e territoriali, finalizzati al consolidamento e allo sviluppo dell'occupabilità, dell'adattabilità e delle competenze dei lavoratori/lavoratrici, nonché alla crescita della capacità competitiva delle imprese;
- in data 15 marzo 2016 è stato sottoscritto a livello nazionale un verbale di accordo con il quale si è convenuto che i piani formativi possono essere presentati al "Fondo" e approvati dal medesimo sulla base di accordi sottoscritti, in alternativa alle rappresentanze sindacali delle singole aziende, con le Delegazioni Sindacali di Gruppo ove siano stati costituiti appositi "Organismi paritetici sulla formazione" e che abbiano condiviso il progetto formativo;
- il Protocollo delle Relazioni Industriali del 24 febbraio 2014, integrato con accordo 11 dicembre 2014, agli artt. 4 e 8 prevede che gli Organismi paritetici sulla Formazione, istituibili aziendalmente ai sensi dell'art. 16 del CCNL vigente, sono denominati nell'ambito delle Società del Gruppo "Commissioni sulla Formazione e la riqualificazione professionale";

- dette Commissioni svolgono attività di studio, analisi e ricerca in materia di formazione e riqualificazione professionale, anche al fine di attivare le procedure di accesso ai fondi comunitari, nazionali e regionali e si riuniscono a livello di Gruppo nel "Comitato welfare, sicurezza e sviluppo sostenibile" (di seguito Comitato) qualora le materie trattate interessino almeno due Aziende del Gruppo ISP;
- in linea con quanto stabilito dal richiamato verbale di accordo del 15 marzo 2016, il Comitato ha approfondito le tematiche e i contenuti delle iniziative formative svolte dal Gruppo evidenziando e indicando come prioritari alcuni interventi e, a conclusione dell'analisi, in data 29 settembre 2016 ha analizzato la documentazione relativa al Piano Formativo intitolato **"Crescita e Innovazione per il business"** rivolto al personale delle Società del Gruppo di cui all'allegato 1 al presente Accordo;

e considerato che

- il Piano d'Impresa 2014/2017, nel fissare le linee d'azione per la crescita ed il rafforzamento dell'intero Gruppo, 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, che sostengano il cambiamento e accrescano competenze e comportamenti commerciali a sostegno delle attività e dei traguardi del suddetto Piano di Impresa;
- i destinatari delle predette attività formative sono i dipendenti delle Società del Gruppo ISP aderenti a FBA di cui all'allegato 1 al presente accordo, per i quali i datori di lavoro sono tenuti a versare il contributo di cui all'art. 12 della legge n. 160/1975 e successive modificazioni, ivi compresi gli assunti con legge 10 dicembre 2014, n. 183;
- ISP ha programmato il Piano Formativo **"Crescita e Innovazione per il business"**, destinato ai dipendenti appartenenti alle Aree Professionali e ai Quadri Direttivi del Gruppo. Tale Piano, e i diversi progetti e moduli di cui è composto, è finalizzato ad accompagnare e professionalizzare i nuovi assunti impegnati nella Direzione dei Sistemi Informativi; all'aggiornamento tecnico e normativo; al consolidamento di competenze specialistiche; allo sviluppo delle abilità commerciali e comportamentali al fine di potenziare le opportunità di crescita del business in coerenza al Piano d'Impresa; all'innovazione della formazione sia metodologica, articolata su competenze per ruolo e su esigenze individuali, sia erogativa in modalità prevalentemente digitale per aumentare interattività, efficacia e ridurre i costi. Tale innovazione erogativa è finalizzata a valorizzare il *digital learning* per favorire lo *smart learning* che meglio soddisfa la crescente domanda di formazione del Gruppo sempre più ricca, flessibile e personalizzabile, articolata in oggetti formativi di breve durata, che uniscono e condividono contenuti e esperienze professionali, raggruppati in *"collections"* per soddisfare e partecipare un bisogno formativo. Tale modalità utilizza, attraverso piattaforme di apprendimento e condivisione di esperienze e conoscenze, diversi canali e strumenti digitali (webinar, community, simulazioni, fiction formativa, laboratorio virtuale, survey, video, device) che favoriscono la *sharing learning*. Tali metodologie superano la formazione tradizionale e assicurano l'efficacia del nuovo processo formativo, massimizzando i livelli di apprendimento e riducendo i tempi di trasferimento/condivisione dei contenuti.
I diversi progetti che compongono il Piano tendono a professionalizzare e motivare le persone, incluse quelle con disabilità, al fine di valorizzare appieno risorse e mercati; favorire una redditività sostenibile; condividere l'innovazione dei processi, prodotti e servizi destinati ai clienti;

- i profili professionali beneficiari dei percorsi formativi inclusi nel predetto Piano formativo rientrano tra le figure professionali individuate dal modello organizzativo e distributivo del Gruppo Intesa Sanpaolo e risultano coerenti ai principi dell'European Qualification Framework di cui al Manuale di Certificazione delle Qualifiche delle Banche Commerciali del Fondo. Ciò assicura una effettiva correlazione dei progetti didattici, dei loro obiettivi e contenuti con i profili professionali mappati nel Gruppo e destinatari delle iniziative del Piano, che possono essere verificati grazie anche ai sistemi di valutazione e di sviluppo professionale (Performer, On Air e Skill inventory) adottati dal Gruppo stesso;
- Il Piano Formativo "**Crescita e Innovazione per il business**" sviluppa:
 - a. il progetto "**Millennials nella Direzione Sistemi Informativi**" rivolto ai neoassunti impegnati nella Direzione Sistemi Informativi (DSI) realizza un percorso modulare articolato e professionalizzante al fine di:
 - ✓ preparare i formatori/tutor interni per guidare le persone e favorire l'acquisizione o il potenziamento di efficaci competenze specialistiche;
 - ✓ predisporre il management ad accogliere il cambiamento culturale in atto;
 - ✓ accompagnare e condividere il contesto, gli obiettivi e le modalità operative della Banca e della DSI;
 - ✓ approfondire le conoscenze tecniche qualificanti per il lavoro nell'ambito delle ICT e funzionali ai processi gestionali e organizzativi e al loro efficientamento;
 - ✓ favorire un'acquisizione rapida delle competenze per l'assegnazione di attività lavorative nuove e specifiche.

Il progetto si compone di n. 69 Moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo.

- b. il progetto "**Crescere nella Professione**" diretto all'aggiornamento tecnico, commerciale e dei comportamenti delle persone che operano nel Gruppo in funzioni diverse, utilizzando non solo momenti di aula, ma per alcuni moduli, in particolare la formazione linguistica, la modalità erogativa digitale per favorire una maggiore condivisione dei contenuti, migliorare l'interattività e l'efficacia, consentire una fruizione più flessibile in qualsiasi momento e luogo.
- c. Nello specifico, è rivolto a:
 - ✓ potenziare le competenze di *transaction banking*;
 - ✓ aggiornare, sotto l'aspetto tecnico e normativo, gli operatori del *Trade Export Finance* al fine di migliorare il livello qualitativo del servizio alle imprese corporate;
 - ✓ sostenere e preparare le risorse che si apprestano all'abilitazione all'esercizio della consulenza finanziaria;
 - ✓ migliorare le competenze specialistiche di ruoli impegnati nelle funzioni di business e perfezionare le abilità per ottimizzare le relazioni e sviluppare affari soprattutto in Banca dei Territori;
 - ✓ completare il patrimonio di competenze acquisite per orientare e accompagnare i clienti verso l'innovazione di prodotti e servizi;

- ✓ stimolare il senso di appartenenza, la cooperazione e i metodi di lavoro condivisi, diretti al raggiungimento degli obiettivi commerciali;
- ✓ acquisire e perfezionare le competenze linguistiche a supporto dei rapporti internazionali e della comunicazione con gli stakeholder;
- ✓ acquisire e perfezionare le tecniche di comunicazione;
- ✓ assicurare l'aggiornamento delle funzioni di Audit al fine di condividere metodologie e tecniche, in particolare nell'area wealth management;
- ✓ rafforzare le competenze su processi decisionali ed organizzativi in logica *lean organization*;
- ✓ valorizzare le diversità per favorirne la crescita professionale e l'integrazione al fine di conseguire comportamenti improntati ad una maggiore inclusione e valorizzazione.

Il progetto si compone di n. 27 Moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo.

- d. Il progetto "***Learning Factory: la formazione digitale***" con l'obiettivo di approfondire e progettare la formazione digitale e sperimentarla in tutti gli ambiti aziendali, utilizzando tecnologie, modalità e nuovi strumenti digitali per la fruizione e la condivisione dei contenuti in particolare nelle aree di business che caratterizzano l'attività creditizia, coerentemente alla *digital transformation* che interessa anche l'offerta formativa concentrata in opportunità di apprendimento fruibili in qualsiasi momento e luogo a supporto della persona nelle attività professionali quotidiane.

Tale nuovo modello di formazione è sostenuto da una nuova piattaforma digitale che dispone di un ecosistema di contenuti che favoriscano:

- ✓ l'uso di canali digitali e di strumenti di smart learning con modalità di ingaggio semplici, veloci e interattive per un'erogazione che aumenti engagement, efficacia e riduca i tempi di fruizione;
- ✓ un palinsesto formativo che estenda il concetto di luogo fisico di apprendimento temporale in un concetto di apprendimento permanente;
- ✓ la realizzazione di percorsi formativi articolati per ruolo con chiara evidenza dei relativi moduli, timing e modalità di delivery, anche in considerazione delle priorità strategiche aziendali per favorire l'acquisizione di competenze chiave;
- ✓ l'aggiornamento, in caso di innovazione di prodotti e procedure, e il consolidamento delle competenze;
- ✓ l'utilizzo immediato dei contenuti attraverso la disponibilità di "*Learning Object*", raggruppati in "*collection*" per soddisfare un bisogno formativo o consulenziale.

I destinatari sono le persone impegnate nell'Area Formazione Sviluppo Manageriale e Scuola dei Capi con un forte coinvolgimento della Rete e delle strutture centrali, che progettano, secondo il format metodologico descritto, un programma di sviluppo delle competenze specifico per l'organizzazione di appartenenza e personalizzato in funzione dei fabbisogni individuali.

Il progetto si compone di n. 6 Moduli, organizzati in Project Work, elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo.

- I risultati attesi dal Gruppo con il presente Piano Formativo sono finalizzati a:
 - fornire un'offerta formativa - innovativa nelle metodologie, nei contenuti specialistici e nella fruibilità digitale tramite una piattaforma e-learning evoluta – destinata all'acquisizione e alla

- crescita delle competenze, favorendo sia la soddisfazione e motivazione personale, sia il perseguimento delle performance aziendali, valorizzando le persone quali fattori abilitanti;
- favorire il raggiungimento degli obiettivi del Piano d' Impresa sostenendo:
 - ✓ l'innovazione organizzativa del Gruppo, abilitando le persone coinvolte dai processi di cambiamento;
 - ✓ l'evoluzione operativa e la consulenza specialistica nel Private Banking e nei segmenti Retail e Personal;
 - ✓ il nuovo modello commerciale e l'innovazione dell'offerta alle Imprese;
 - ✓ il rapporto fiduciario con i clienti e l'ampliamento della gamma di servizi;
 - ✓ l'efficientamento dell'ICT, favorendo l'innovazione tecnologica e valorizzando professionalità specifiche anche di recente inserimento;
 - ✓ l'incremento della produttività;
 - ✓ il potenziamento delle competenze relazionali, anche nei rapporti internazionali, finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi alla clientela, caratterizzati da correttezza e trasparenza nelle relazioni;
 - ✓ l'innovazione della formazione e lo sviluppo e l'utilizzo di contenuti digitali dedicati alla crescita professionale.
- alla luce delle previsioni del Piano d'Impresa, le Parti si danno atto che il presente Accordo continuerà ad avere validità anche successivamente alle operazioni societarie che si realizzeranno, al fine di garantire ai dipendenti interessati l'accessibilità ai percorsi di formazione in momenti di evoluzione e riorganizzazione aziendale;
 - il citato Comitato, ritenendo il Piano Formativo descritto nel presente accordo conforme alle prescrizioni regolamentari di cui all'Avviso 1-2016, ha proposto alle Delegazioni di Gruppo di ISP di attivarsi per richiedere la fruizione dei finanziamenti previsti dal "Fondo" con il predetto Avviso anche per conto di tutte le Società del Gruppo coinvolte nel Piano Formativo stesso;
 - le Parti, recependo il parere favorevole del Comitato, condividono che il Piano Formativo in parola è finalizzato a sostenere e realizzare lo sviluppo delle nuove iniziative di business previste dal Piano di Impresa valorizzando le competenze professionali del personale, garantendo la coerenza con quanto condiviso dalle Parti nell'Accordo 7 ottobre 2015 in tema di Politiche Commerciali e Clima Aziendale;

si conviene quanto segue

1. la premessa forma parte integrante e sostanziale del presente accordo;
2. sussistono tutte le condizioni affinché ISP presenti, anche per conto delle Società del Gruppo di cui all'allegato 1, istanza al "Fondo" per ottenere il finanziamento del Piano Formativo **"Crescita e Innovazione per il business"**, articolato come specificato in premessa e all'allegato 2 al presente Accordo;
3. nell'ambito dei lavori che il Comitato svolgerà per le materie di competenza delle Commissioni aziendali sulla Formazione e la riqualificazione professionale, si prevede - alla luce dell'importanza che le Parti attribuiscono al monitoraggio dell'attività del suddetto piano - entro il mese di marzo 2018, una specifica sessione di verifica e approfondimento congiunto del Piano presentato;

successivamente, a richiesta delle Commissioni sulla Formazione e la riqualificazione professionale costituite potrà essere effettuata in sede aziendale una verifica sul complesso delle iniziative formative finanziate condivise con accordi sindacali svolte nel corso del 2016;

4. in coerenza con lo sviluppo del Piano d'Impresa e di quanto previsto nel Protocollo delle Relazioni Industriali del 24 febbraio 2014, integrato con accordo 11 dicembre 2014, le Parti si impegnano a proporre ed analizzare, per il tramite del Comitato, ulteriori iniziative formative indirizzate alle varie figure professionali operanti nel Gruppo, anch'esse coerenti con gli obiettivi di valorizzazione professionale e motivazione dei dipendenti del Gruppo fissati nel Piano d'Impresa stesso.

INTESA SANPAOLO S.P.A.
(nella qualità di Capogruppo)

Responsabile Servizio Politiche del Lavoro
Alfio Filosomi

Responsabile Ufficio Relazioni Industriali
Patrizia Ordasso

FABI
Delegato Sindacale di
Gruppo ISP
Tiberio Carello

FIRST/CISL
Delegato Sindacale di
Gruppo ISP
Giuseppe Maria Accetturo

FISAC/CGIL
Delegato Sindacale di
Gruppo ISP
Maurizio Zoè

SINFUB
Delegato Sindacale di
Gruppo ISP
Marino Donato

UGL CREDITO
Delegato Sindacale di
Gruppo ISP
Roberto Paradiso

UIL C.A.
Delegato Sindacale di
Gruppo ISP
Marco Castoldi

UNITA' SINDACALE
FALCRI-SILCEA
Delegato Sindacale di
Gruppo ISP
Fabio Berni