

VERBALE DI ACCORDO

In Milano, 5 ottobre 2017

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, UGL CREDITO, UILCA, UNITA' SINDACALE FALCRI – SILCEA - SINFUB 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 1-2017 "Piani aziendali, settoriali e territoriali", pubblicato dal "Fondo" il 5 luglio 2017, per il quale sono stati stanziati complessivamente per l'intero settore risorse per Euro 40 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 27 settembre 2017 ha esaminato la documentazione relativa al Piano Formativo intitolato **"Crescere nella professione per affrontare le sfide"** 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;
- le Parti concordano che alle persone coinvolte in processi di riconversione e riqualificazione professionale connessi e correlati alla realizzazione del Piano di Impresa vengano assicurati adeguati percorsi di formazione, affiancamento e addestramento con particolare attenzione ad adeguati periodi d'aula;
- 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 **"Crescere nella professione per affrontare le sfide"**, destinato ai dipendenti appartenenti alle Aree Professionali e ai Quadri Direttivi del Gruppo. Tale Piano - in particolare alcuni moduli di cui si compone - è rivolto alla riconversione e riqualificazione, all'aggiornamento tecnico e normativo, al miglioramento professionale, allo sviluppo delle abilità richieste dal ruolo al fine di potenziare le opportunità di crescita del business in coerenza al Piano d'Impresa;
- i progetti che compongono tale Piano si avvalgono, oltre che della tradizionale formazione in aula, anche della formazione a distanza (FAD) sempre più ricca, flessibile e personalizzabile, articolata in oggetti formativi interattivi di breve durata, che sono raggruppati in "collections" per soddisfare i diversi bisogni formativi espressi e attesi dai discenti. I diversi canali e strumenti digitali utilizzati (webinar, simulazioni, fiction formativa, laboratorio virtuale, survey, video, device) favoriscono l'apprendimento e, integrando la metodologia tradizionale, assicurano l'efficacia dell'innovazione del processo formativo; i tempi di trasferimento delle conoscenze vengono così ottimizzati valorizzando in tal modo il digital learning al fine di promuovere la possibilità di fruire dei contenuti anche in contesti di smart working (ovvero in modalità cosiddetta di smart learning);
- il Piano è finalizzato a:

- supportare le abilità, conoscenze e competenze per il consolidamento delle professionalità individuali dei beneficiari delle iniziative formative ed è focalizzato a sviluppare competenze trasversali, tecniche e comportamentali per i diversi mestieri;
 - favorire la crescita delle competenze con azioni formative diversificate, per modalità di erogazione - aula tradizionale ed e-learning - finalizzate a una più efficace specializzazione a supporto dei nuovi modelli e processi commerciali avviati, dell'innovazione dei prodotti/servizi, del miglioramento dei processi operativi;
 - sviluppare competenze tecniche, linguistiche e trasversali per i ruoli commerciali e consulenziali finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi alla clientela;
 - sostenere e preparare le persone che si apprestano all'abilitazione all'esercizio della consulenza finanziaria;
 - migliorare le capacità decisionali anche con azioni di coaching, abilitando un team interno di persone per favorire la diffusione dei corretti comportamenti nello svolgimento delle attività assegnate rafforzando le competenze comportamentali e di coordinamento;
 - semplificare i processi verso un'ottica *lean* per accrescere efficienza, qualità e flessibilità nel servizio offerto ai clienti interni ed esterni e promuovere l'innovazione nel contesto organizzativo;
 - valorizzare le diversità, in particolare le persone che rientrano da periodi di assenza prolungata, al fine di renderle consapevoli dei cambiamenti intervenuti e favorire la loro integrazione;
 - promuovere costantemente la valorizzazione delle differenze di esperienze e di genere tra gli individui che vi lavorano, favorendo un processo di integrazione tra esse, anche al fine di conseguire comportamenti improntati ad una maggiore inclusione e relazioni utili al raggiungimento degli obiettivi nei nuovi contesti;
 - potenziare le competenze nell'intermediazione assicurativa e previdenziale, con il rinnovo delle previste certificazioni, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio alla clientela, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni;
- i profili professionali destinatari dei percorsi formativi inclusi nei predetti Piani formativi 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 dei Piani, 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 **"Crescere nella professione per affrontare le sfide"** sviluppa:
 - a. il progetto **"Crescere nella professionalità per migliorare la qualità del servizio"** che si compone di n. 16 moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo ed è rivolto:
 - all'aggiornamento e al potenziamento delle competenze di ruolo per migliorare la qualità del servizio offerto sia al cliente finale che al cliente interno. In particolare il progetto mira a rafforzare:
 - ✓ le competenze tecnico specialistiche e le abilità consulenziali nelle aree della finanza, della proposizione al cliente di prodotti e servizi di investimento;
 - ✓ le competenze di comunicazione e interazione multimediale per i gestori delle filiali on line;

- ✓ le capacità e le metodologie di project management;
 - ✓ le competenze soft di *cross-collaboration* tra strutture di rete e società prodotte del business, conoscendone struttura, organizzazione e prodotti;
 - ✓ le competenze trasversali e comportamentali di spirito di squadra, assertività, resilienza;
- all'aggiornamento delle competenze digitali attraverso la fruizione di percorsi di formazione sui temi giuridici, normativi, tecnici e contabili del business assicurativo, validi anche ai fini della certificazione IVASS, al fine di favorire un'adeguata conoscenza della normativa vigente in materia, in aderenza ai principi, ai valori etici e di integrità;
 - al potenziamento delle competenze di ruolo, in materia di normativa fiscale, tecnica ed economica correlata all'attività assicurativa nonché a prevenire l'obsolescenza delle competenze in materia e la perdita della "qualifica" di operatore assicurativo prevista dalle normative vigenti. Il mantenimento della qualifica è sostanziale per l'attività nel comparto assicurativo e previdenziale e allo stesso tempo rappresenta un plus per il curriculum del dipendente. La qualità offerta ai clienti, caratterizzata soprattutto dalla trasparenza nelle relazioni per la tutela dell'investitore, è appunto garantita e certificata dall'IVASS anche con l'aggiornamento annuale degli operatori. L'obiettivo didattico è, pertanto, quello di offrire ai partecipanti uno stimolo formativo finalizzato ad una piena ed efficace interpretazione del ruolo organizzativo in chiave commerciale, consentendo loro di sviluppare una opportuna sensibilità sulle tematiche riconducibili alla normativa IVASS con particolare riferimento al Private Banking, favorendo altresì l'aggiornamento sulle tecniche e modalità per la gestione dei bisogni dei clienti improntate alla correttezza e alla trasparenza.

- b. il progetto **"Formare per crescere"** che si compone di n. 16 moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo.

Tale progetto è rivolto allo sviluppo di competenze trasversali per i diversi ruoli orientati alla crescita delle Skills dei diversi ruoli coinvolti. In particolare saranno oggetto dell'azione formativa:

- ✓ le competenze linguistiche orientate allo sviluppo di un mindset interculturale e internazionale dei dipendenti;
- ✓ le competenze di comunicazione, negoziazione, decisionalità;
- ✓ le competenze legate al pensiero innovativo e ai nuovi modelli di Lean Thinking e Lean Organization;
- ✓ le competenze di coaching.

Il progetto formativo dedica un'attenzione particolare al personale femminile lungo-assente per maternità per meglio consentire di "riprendere il filo" al rientro in azienda anche attraverso l'illustrazione delle principali evoluzioni del Gruppo, sul modello di servizio e le sue evoluzioni future per favorire una loro agevole ed efficace integrazione.

- I risultati attesi dal Gruppo con il presente Piano Formativo sono finalizzati a:
 - sostenere abilità, conoscenze e capacità tecniche e professionali delle persone del Gruppo per affrontare le attuali sfide professionali anche attraverso lo sviluppo di competenze trasversali e comportamentali necessarie ai diversi mestieri svolti nel Gruppo;
 - rendere coerente il nuovo modello di Learning con quanto previsto dalla contrattazione di Secondo livello: Smart Working, iniziative di Sviluppo, nuovi strumenti di relazione per la condivisione dei contenuti; implementazioni tecnologiche e modalità necessarie per la fruizione della formazione attraverso altri device;

- favorire una diffusa cultura delle politiche commerciali sostenibili e sviluppare, attraverso la formazione, i vari livelli di responsabilità, le necessarie competenze gestionali, commerciali, manageriali, relazionali e tecnico/giuridiche al fine di favorire l'adozione di comportamenti professionali, rispettosi delle norme in materia anche con riferimento all' Accordo nazionale su "Politiche commerciali e organizzazione del lavoro" dell'8 febbraio 2017 e dagli Accordi aziendali vigenti;
 - favorire la cultura digitale nelle persone e organizzazioni attraverso lo sviluppo delle tecnologie digitali, correlate alla *digital transformation* che caratterizza l'attività creditizia;
 - potenziare le competenze del personale in materia di intermediazione assicurativa e previdenziale, con il rinnovo delle previste certificazioni, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio alla clientela, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni.
- 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 1-2017, 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 così come integrato dal Verbale di Accordo del 24 maggio 2017;

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 **"Crescere nella professione per affrontare le sfide"**, 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 2019, 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 2017;
4. in coerenza con lo sviluppo del Piano di 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
Gabriella Mascari

FIRST/CISL
Delegato Sindacale di
Gruppo ISP
Nadia Vittone

FISAC/CGIL
Delegato Sindacale di
Gruppo ISP
Roberto Malano

UGL CREDITO
Delegato Sindacale di
Gruppo ISP
Roberto Paradiso

UIL C.A.
Delegato Sindacale di Gruppo ISP
Simona Ortolani

UNITA' SINDACALE FALCRI-
SILCEA - SINFUB
Delegato Sindacale di
Gruppo ISP
Renato Rodella

INTESA SANPAOLO
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES
BANCA CR FIRENZE
FIDEURAM-INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING
BANCA IMI
BANCA PROSSIMA
BANCO DI NAPOLI
CASSA DI RISPARMIO DI FORLI' E DELLA ROMAGNA
CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA
CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO
CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA
CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA
EURIZON CAPITAL SGR (inclusa EPSILON SGR)
FIDEURAM FIDUCIARIA
FIDEURAM INVESTIMENTI SGR
INTESA SANPAOLO CASA
INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING
MEDIOCREDITO ITALIANO
SANPAOLO INVEST SIM
SIREFID

CRESCERE NELLA PROFESSIONE PER AFFRONTARE LE SFIDE							
PROGETTO	N	MODULO	FIGURA PROFESSIONALE	MODALITA'	ORE PER EDIZIONE	N° PERSONE	ORE TOTALI
Crescere nella professionalità per migliorare la qualità del servizio	1	CM - Comunicazione ed interazione multimediale	Gestori Privati Aziende Retail Filiali On Line	Aula	14	30	420
	2	CM - Le dinamiche emotive del team in Filiale On Line	Coordinatori Filiali On Line	Aula	21	15	315
	3	IXLC Porte Aperte Banca IMI	Gestori Privati Aziende Retail Filiali Retail e Personal	Aula	6	30	180
	4	IXLC Porte Aperte Eurizon Capital	Gestori Privati Aziende Retail Filiali Retail e Personal	Aula	6	30	180
	5	IXLC Porte Aperte ISP Vita	Gestori Privati Aziende Retail Filiali Retail e Personal	Aula	5	30	150
	6	Esame consulente finanziario: 1° Modulo	Direttore e Gestore Privati e Aziende Retail Filiale Personal	Aula	14	400	5600
	7	Esame consulente finanziario: 2° Modulo	Direttore e Gestore Privati e Aziende Retail Filiale Personal	Aula	14	400	5600
	8	Le dinamiche emotive per gestire la relazione con la clientela Private	Private Banker e Assistenti di Filiale Private Banking	Aula	21	20	420
	9	Il business assicurativo - aggiornamento IVASS per ISPB	Direttori e Gestori delle Filiali Private Banking	FAD	20	750	15000
	10	Metodologie di lavoro e project management	AML Advisor Specialist, AML Project & Metric Specialist, AML Risk & Reporting Specialist, AML Delivery Specialist, AML Data Specialist, Assurance Specialist, Governance Specialist	Aula	14	30	420
	11	Influenza e Impatto	AML Advisor Specialist, AML Project & Metric Specialist, AML Risk & Reporting Specialist, AML Delivery Specialist, AML Data Specialist, Assurance Specialist, Governance Specialist	Aula	14	30	420
	12	Spirito di squadra	AML Advisor Specialist, AML Project & Metric Specialist, AML Risk & Reporting Specialist, AML Delivery Specialist, AML Data Specialist, Assurance Specialist, Governance Specialist	Aula	14	30	420
	13	La resilienza	AML Advisor Specialist, AML Project & Metric Specialist, AML Risk & Reporting Specialist, AML Delivery Specialist, AML Data Specialist, Assurance Specialist, Governance Specialist	Aula	14	30	420
	14	Assertività	AML Advisor Specialist, AML Project & Metric Specialist, AML Risk & Reporting Specialist, AML Delivery Specialist, AML Data Specialist, Assurance Specialist, Governance Specialist	Aula	14	30	420
	15	Monetizzare l'innovazione attraverso la leva prezzo	Specialista Pricing	Aula	6	100	600
	16	Il Codice Appalti	Specialista Tesoreria	Aula	6	25	150

CRESCERE NELLA PROFESSIONE PER AFFRONTARE LE SFIDE							
PROGETTO	N	MODULO	FIGURA PROFESSIONALE	MODALITA'	ORE PER EDIZIONE	N° PERSONE	ORE TOTALI
Formare per crescere	1	WEnglish One	Responsabili, Coordinatori, Gestori, Addetti, Specialisti di filiali e sede	FAD	30	800	24000
	2	WEnglish One 2018	Responsabili, Coordinatori, Gestori, Addetti, Specialisti di filiali e sede	FAD	20	2000	40000
	3	Influenzare e convincere, come essere assertivi nelle relazioni	Direttori, Coordinatori, Gestori, Addetti, Specialisti	Aula	14	300	4200
	4	Negoziare con metodo	Direttori, Coordinatori, Gestori, Addetti, Specialisti	Aula	14	100	1400
	5	Laboratorio di Public Speaking	Direttori, Coordinatori, Gestori, Addetti, Specialisti	Aula	14	100	1400
	6	Efficacia decisionale	Direttori, Coordinatori, Gestori, Addetti, Specialisti	Aula	14	60	840
	7	Semplificare ed innovare per massimizzare il valore: Lean Thinking e innovazione	Direttori, Coordinatori, Gestori, Addetti, Specialisti	Aula	14	60	840
	8	Le basi del coaching	Responsabili, Coordinatori di Struttura	Aula	14	10	140
	9	Le competenze del coach interno	Responsabili, Coordinatori di Struttura	Aula	14	10	140
	10	Laboratorio esperienziale: energy lab	Responsabili, Coordinatori di Struttura	Aula	7	10	70
	11	Il linguaggio nella conversazione di coaching	Responsabili, Coordinatori di Struttura	Aula	14	10	140
	12	La diversità e le emozioni nel coaching	Responsabili, Coordinatori di Struttura	Aula	14	10	140
	13	Gli strumenti e modelli a supporto del coaching	Responsabili, Coordinatori di Struttura	Aula	7	10	70
	14	Follow up del percorso: le conoscenze e gli apprendimenti acquisiti	Responsabili, Coordinatori di Struttura	Aula	7	10	70
	15	La valutazione conclusiva e il piano di sviluppo	Responsabili, Coordinatori di Struttura	Aula	7	10	70
	16	Riprendiamo il filo	Gestori, Addetti, Specialisti	Aula	7	20	140