

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 "**Implementare il servizio al cliente per costruire il domani**" 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 "**Implementare il servizio al cliente per costruire il domani**", 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 lo sviluppo delle nuove competenze collegate all'evoluzione dei mestieri presenti in Azienda, anche nell'area dell'Information Communication Technology;
 - acquisire nuove conoscenze e competenze per costruire le professionalità necessarie ad affrontare le nuove sfide lavorative future;

- approfondire le competenze specialistiche dei mestieri richiesti dall'evoluzione dei trends di settore;
 - aggiornare le competenze comportamentali e relazionali per migliorare l'interfunzionalità tra le diverse strutture del Gruppo e gli interlocutori esterni per il raggiungimento degli obiettivi assegnati;
 - approfondire le conoscenze tecniche qualificanti per il lavoro nell'ambito dell'ICT e funzionali ai processi gestionali innovativi e al loro efficientamento;
 - abilitare gli specialisti commerciali e i progettisti di formazione ad erogare e gestire le attività di "Alternanza Scuola-Lavoro" destinate agli studenti che partecipano alle iniziative del Gruppo;
 - potenziare le competenze nell'intermediazione assicurativa e previdenziale, con il rinnovo delle previste certificazioni, al fine di migliorare la qualità del servizio alla clientela, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni;
 - 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.
- 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 **"Implementare il servizio al cliente per costruire il domani"** sviluppa:
- a. il progetto **"Sviluppare competenze per nuove sfide professionali"** che si compone di n. 19 moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo ed è rivolto a:
 - sostenere e sviluppare le specifiche professionalità che si rendono necessarie alla luce delle evoluzioni del business bancario con particolare riferimento a competenze soft per gestire i progetti di Alternanza Scuola-Lavoro attivati dal Gruppo;
 - capacità tecniche di analisi del business model per la funzione Audit del Gruppo;
 - competenze di scrittura giuridica per la Direzione legale;
 - capacità relazionali e comportamentali per le figure delle direzioni di Governance;
 - capacità specialistiche nell'ambito della Cyber Security e della Business Continuity e nella gestione dei Big data;
 - capacità specialistiche di project management e di Agile Organization.
 - b. il progetto **"Crescere e innovarsi: un ponte verso il futuro"** che si compone di n. 3 moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo ed è rivolto a:
 - favorire una strategia innovativa che valorizzi a pieno le risorse, migliorando la professionalità degli addetti per una migliore qualità dei servizi erogati nel mondo dell'intermediazione assicurativa;
 - sviluppare propositività e imprenditorialità per il potenziamento di strutture e competenze;
 - valorizzare e favorire sinergie inclusive tra il portatore di diversità ed il suo diretto referente in azienda, utilizzando gli strumenti digitali per la comunicazione interna e verso la clientela;
 - potenziare le 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 ai Gestori PAR retail, favorendo altresì l'aggiornamento sulle tecniche e modalità per la gestione dei bisogni dei clienti improntate alla correttezza e alla trasparenza.

- I risultati attesi dal Gruppo con il presente Piano Formativo sono finalizzati a:
 - sostenere abilità, conoscenze e capacità delle persone per affrontare le nuove sfide professionali che l'evoluzione del business bancario porta con sé, favorendo la crescita delle competenze di mestiere per migliorare la qualità del servizio sia al cliente interno che al cliente esterno;
 - 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 competenze necessarie 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 **"Implementare il servizio al cliente per costruire il domani"** 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

IMPLEMENTARE IL SERVIZIO AL CLIENTE PER COSTRUIRE IL DOMANI							
PROGETTO	N	MODULO	FIGURA PROFESSIONALE	MODALITA'	ORE PER EDIZIONE	N° PERSONE	ORE TOTALI
Sviluppare competenze per nuove sfide professionali	1	Alternanza Scuola Lavoro: For. For. Prima parte	Gestori Privati Aziende Retail, Coordinatori Commerciali, Gestori Imprese, Coordinatori Imprese, Direttori Filiali Retail e Personal, Direttori Filiali Imprese, Specialisti di Direzione Regionale	Aula	21	20	420
	2	Alternanza Scuola Lavoro: For. For. Seconda parte	Gestori Privati Aziende Retail, Coordinatori Commerciali, Gestori Imprese, Coordinatori Imprese, Direttori Filiali Retail e Personal, Direttori Filiali Imprese, Specialisti di Direzione Regionale	Aula	14	20	280
	3	Business Model Analysis	Specialista di Internal Auditing	Aula	10	15	150
	4	Scrittura Giuridica: uso consapevole della parola	Specialisti e Addetti di Direzione Legale e Contenzioso	Aula	4	130	520
	5	ALI - Armonia di squadra per un servizio distintivo al cliente	Addetto Segreteria Tecnica e Consigliere Territoriale	Aula	10	40	400
	6	Essere e agire da Referente	Referente CSR Italia	Aula	5	30	150
	7	Essere autorevoli nelle attività di Segreteria di Presidenza	Addetto di Segreteria Tecnica di Presidenza, Addetto Affari Istituzionali, Addetto Fondo di Beneficienza	Aula	5	15	75
	8	Essere eccellenti nelle attività di Segreteria di Presidenza	Addetto di Segreteria Tecnica di Presidenza, Addetto Affari Istituzionali, Addetto Fondo di Beneficienza	Aula	5	15	75
	9	Security for Network & System Administrators	Specialisti e Addetti del Servizio Information Security Business Continuity	Aula	21	10	210
	10	Architettura UNIX ed ambiente utente	Specialisti e Addetti del Servizio Information Security Business Continuity	Aula	21	5	105
	11	PMP Exam Train	Project Manager DSI e DPO	Aula	63	15	945
	12	Introduzione all'Agile Project Management in DSI	Specialista DSI	Aula	6	40	240
	13	Introduzione al ruolo di product owner	Specialista DSI	Aula	12	40	480
	14	Introduzione al ruolo di Scrum Master - modulo 1	Specialista DSI	Aula	12	40	480
	15	Introduzione al ruolo di Scrum Master - modulo 2	Specialista DSI	Aula	12	40	480
	16	Gestione progetti DSI in EPM	Specialista DSI	Aula	14	30	420
	17	Fidarsi e affidarsi per fare squadra	Specialista Data Office	Aula	10	100	1.000
	18	Data Science & Analytics - Modulo 1	Specialista Data Scientist	Aula	56	10	560
	19	Data Science & Analytics - Modulo 2	Specialista Data Scientist	Aula	28	10	280
Crescere ed innovarsi: un ponte verso il futuro	1	Business assicurativo attraverso la formazione digitale - Aggiornamento IVASS	Gestori Privati Aziende Retail Filiali Retail	FAD	20	5000	100.000
	2	Il valore della diversità con il cliente	Coordinatori, Specialisti, Addetti di unità di Strutture di Direzione	Aula	7	20	140
	3	Nuovi formati didattici per il futuro	Specialisti di Formazione	Project Work	35	5	175