

## 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 "**La cultura del rischio per tutelare la relazione con i clienti**" 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 "**La cultura del rischio per tutelare la relazione con i clienti**", destinato ai dipendenti appartenenti alle Aree Professionali e ai Quadri Direttivi del Gruppo. Tale Piano è rivolto 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:
  - migliorare le competenze legate a una corretta gestione del rischio di credito delle diverse modalità di gestione dello stesso e per i diversi ruoli coinvolti: Specialisti NPL, Gestori Corporate, Analisti e assistenti CIB, Specialisti Crediti, Specialisti restructuring, Periti estimatori;
  - favorire una gestione dinamica del credito prevenendo i rischi per una migliore qualità del portafoglio imprese;
  - potenziare le competenze nell' intermediazione assicurativa e previdenziale, con il rinnovo delle previste certificazioni, finalizzato al miglioramento della qualità del servizio alla clientela imprese, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni;

- a 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 a 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 **"La cultura del rischio per tutelare la relazione con i clienti"** sviluppa:
  - a. il progetto **"Dal presidio del credito un impulso al business"** che si compone di n. 17 moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo ed è rivolto a:
    - approfondire le tematiche legate agli NPL e le tecniche di analisi applicate a tali posizioni al fine di proporre ai clienti in difficoltà un'adeguata soluzione finanziaria;
    - aggiornare gli aspetti tecnico-legali delle norme e delle procedure giuridiche in materia fallimentare e concorsuale, nonché delle procedure che consentano la riattivazione dell'impresa in crisi;
    - approfondire il tema delle garanzie, domestiche e internazionali, per la loro eleggibilità, acquisendo le tecniche e gli strumenti di stima per una autentica valutazione dei "pegni";
    - garantire lo sviluppo di adeguate competenze nella gestione del rischio di credito al fine di migliorare le capacità di valutazione del merito creditizio;
    - conoscere le principali novità di processo, norme e strumenti per la concessione del credito per una gestione consapevole del rapporto fiduciario;
    - approfondire e aggiornare gli aspetti tecnico-giuridici della materia anche per una gestione più efficace delle imprese in crisi.
  - b. il progetto **"Il presidio del business assicurativo a tutela del cliente"** che si compone di n. 2 moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo ed è rivolto 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 alle imprese e ai piccoli operatori economici, 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 il presidio dei rischi tipici del settore finanziario, in particolare il rischio di credito e i rischi di relazione nell'ambito del business assicurativo per tutelare la relazione con i clienti e minimizzare i costi relativi;
  - un'assistenza più efficace alle imprese per soddisfare i loro bisogni e quelli più specifici di settore per prevenire i rischi;
  - 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 **"La cultura del rischio per tutelare la relazione con i clienti"**, 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

## LA CULTURA DEL RISCHIO PER TUTELARE LA RELAZIONE CON I CLIENTI

PROGETTO	N	MODULO	FIGURA PROFESSIONALE	MODALITA'	ORE PER EDIZIONE	N° PERSONE	ORE TOTALI
Dal presidio del credito un impulso al business	1	Team NPL Banca dei Territori - Overview	Specialista NPL	Aula	5	70	350
	2	NPL nella relazione con i clienti Corporate	Coordinatori Commerciali e Specialisti Crediti	Aula	6	60	360
	3	NPL - Analisi economica finanziaria dei dati consuntivi	Specialista Crediti	Aula	7	50	350
	4	NPL - Aspetti tecnico-legali della legge fallimentare e delle procedure giuridiche	Specialista Crediti	Aula	14	85	1.190
	5	NPL - Forme di tutela e garanzie	Specialista Crediti	Aula	7	40	280
	6	Il valore dell'esperienza nel credito	Responsabile di Unità Organizzativa della Direzione Crediti di Regione	Aula	10	25	250
	7	Introduzione ai rischi legali nella gestione del credito di clienti Corporate	Specialista Credito	Aula	7	15	105
	8	Rischi legali nella gestione di clienti Corporate in situazioni di difficoltà	Specialista Credito	Aula	14	15	210
	9	Bilanci d'impresa alla luce della direttiva europea	Gestori e Assistenti Corporate Specialisti Crediti	Aula	14	70	980
	10	Aggiornamento Specialisti Crediti	Specialista Crediti	Aula	7	100	700
	11	Le frodi nei prestiti personali	Specialista e Addetto Crediti	Aula	14	40	560
	12	La valutazione delle gemme preziose	Periti estimatori	Aula	21	20	420
	13	La valutazione degli orologi di marca di fascia alta	Periti estimatori	Aula	21	20	420
	14	Gestire la relazione con il cliente	Direttori Filiali Retail e Periti estimatori	Aula	14	30	420
	15	Le garanzie internazionali - focus	Specialisti Estero, Gestori Imprese, Gestori Corporate, Assistenti Corporate, Assistenti Imprese	Aula	14	60	840
	16	Le garanzie domestiche	Specialisti Transaction Banking	Aula	7	80	560
	17	Passaggio generazionale nella cultura del credito	Coordinatori, Specialisti e Addetti operativi delle strutture di Sede	Aula	7	20	140
Il presidio del business assicurativo a tutela del cliente	1	Il presidio del business assicurativo con le imprese - Aggiornamento IVASS	Direttore, Coordinatore e Gestore Filiale Imprese	FAD	20	2.800	56.000
	2	Il presidio del business assicurativo con privati e aziende retail - Aggiornamento IVASS	Coordinatore e Gestore Privati Aziende Retail Filiali Retail	FAD	20	2.000	40.000