

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 "**Consolidare il business per crescere**" 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 "**Consolidare il business per crescere**", 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:
 - al miglioramento delle competenze per l'innovazione della Formazione al fine di favorire un apprendimento efficace e permanente che assicuri conoscenze e abilità a tutti i beneficiari delle iniziative, con lo sviluppo di una cultura digitale e l'utilizzo di servizi digitali dedicati per sostenere la crescita professionale;
 - al perseguimento degli obiettivi del Piano d'Impresa 2014/2017 con interventi mirati a favorire il senso di appartenenza alle diverse Business Unit del Gruppo per consolidare le competenze di mestiere, condividere i valori e gli obiettivi operati da ciascuna struttura e elaborare nuove idee per il prossimo Piano d'Impresa in via di preparazione;
 - all'approfondimento delle linee guida delle strutture di Business del Gruppo, dei risultati conseguiti, condividendo i progetti attivi e i piani futuri; delle attività di Wealth Management; delle norme, dei processi e strumenti riguardanti la nuova modalità della consulenza finanziaria e i comportamenti da osservare;
 - alla condivisione degli obiettivi strategici delle attività di business, fornendo una macro overview sui trend socio economici in atto per meglio soddisfare i bisogni dei clienti;

- al potenziamento delle competenze comportamentali e di coordinamento, allenando i partecipanti sui principali strumenti gestionali utili ed efficaci per agire il ruolo attraverso le "best practices" al fine di favorire la diffusione dei corretti comportamenti nello svolgimento delle attività assegnate;
 - al potenziamento delle 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;
 - 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 "**Consolidare il business per crescere**" sviluppa:
 - a. il progetto "**Sviluppare competenze per consolidare il business**" che si compone di n. 13 moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo ed è rivolto:
 - a supportare le competenze per una efficace gestione della clientela, potenziando le conoscenze specialistiche dei ruoli interessati al fine di: comprendere le linee guida, strategiche e operative, delle diverse *business unit* di appartenenza con conseguenti motivazione e ingaggio;
 - a sviluppare competenze, hard e soft, per raggiungere l'eccellenza di ruolo; consolidare conoscenze e abilità dei nuovi ruoli e dei nuovi business in attuazione delle linee del Piano di Impresa;
 - al potenziamento delle competenze di ruolo, in materia di normativa fiscale, tecnica ed economica.
 - b. il progetto "**Consolidare le conoscenze nell'era digitale**" che si compone di n. 3 moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo ed è rivolto:
 - al miglioramento delle competenze per l'innovazione della Formazione al fine di favorire un apprendimento efficace che assicuri conoscenze e abilità digitali a tutti i beneficiari delle iniziative;
 - 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 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 alla specifica famiglia professionale di appartenenza, favorendo altresì l'aggiornamento sulle tecniche e modalità per la gestione dei bisogni dei clienti improntate alla correttezza e alla trasparenza;
- alla valorizzazione delle diverse abilità attraverso sviluppo delle tecnologie digitali e il coinvolgimento dei diversamente abili nelle fasi di progettazione della formazione per i ruoli della rete commerciale.
- I risultati attesi dal Gruppo con il presente Piano Formativo sono finalizzati a:
- realizzare un nuovo modello di delivery della Formazione caratterizzata da metodologie e contenuti specialistici a sostegno della crescita professionale, favorendo sia la soddisfazione e motivazione personale sia il perseguimento delle performance aziendali al fine di valorizzare le persone quali fattori abilitanti;
 - 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 sulle "Politiche commerciali e organizzazione del lavoro" dell'8 febbraio 2017 e agli Accordi aziendali vigenti;
 - favorire la cultura digitale nelle persone e organizzazioni, anche con il coinvolgimento e la valorizzazione delle diverse abilità, 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 **"Consolidare il**

business per crescere”, 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

CONSOLIDARE IL BUSINESS PER CRESCERE							
PROGETTO	N.°	MODULO	FIGURA PROFESSIONALE	MODALITA'	ORE PER EDIZIONE	N° PERSONE	ORE TOTALI
Sviluppare competenze per consolidare il business	1	Divisione Banca dei Territori	Addetto e Specialista di Divisione	Aula	5	500	2.500
	2	Banca Prossima	Direttore, Gestore e Specialista prodotto	Aula	5	300	1.500
	3	Intesa SanPaolo Casa	Direttore di Agenzia e Agente Immobiliare	Aula	5	250	1.250
	4	Off site per Consulenti Finanziari	Direttore e Gestore Privati Aziende Retail di Filiale Retail e Personal	Aula	6	400	2.400
	5	CIB Next 2017	Responsabili, Coordinatori, Gestori, Specialisti prodotto	Aula	5	200	1.000
	6	CIB Next 2018	Responsabili, Coordinatori, Gestori, Specialisti prodotto	Aula	5	200	1.000
	7	Global Corporate Network Italia	Gestore Corporate	Aula	5	100	500
	8	Direzione Global Corporate	Responsabile, Coordinatore, Gestore, Assistente, Specialista Prodotto	Aula	5	200	1.000
	9	Direzione Global Transaction Banking	Specialista Transaction Banking	Aula	5	200	1.000
	10	Direzione Financial institutions	Responsabile, Coordinatore, Gestore, Assistente, Specialista Prodotto	Aula	5	100	500
	11	Direzione Internazionale	Responsabile, Coordinatore, Gestore, Assistente, Specialista Prodotto	Aula	5	100	500
	12	Essere Coordinatori per l'eccellenza	Coordinatore Operativo di Attività	Aula	5	300	1.500
	13	Attività Wealth Management	Specialista Auditing	Aula	5	60	300
Consolidare le conoscenze nell'era digitale	1	La cultura digitale quale valore per la crescita	Specialisti e Addetti di Direzione	Aula	7	20	140
	2	Media Center - Lavorare con il digitale	Specialisti di Formazione	Project Work	35	10	350
	3	Aggiornamento digitale per Filiali Retail e Personal - Aggiornamento IVASS	Gestori Base Filiali Retail e Gestori Privati Aziende Retail Filiali Personal	FAD	20	5.000	100.000

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

premessi 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

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

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

premessi 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

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

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

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

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

premessi 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 **"Sviluppare consapevolezza verso il futuro"** 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 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 **"Sviluppare consapevolezza verso il futuro"**, destinato ai dipendenti appartenenti alle Aree Professionali e ai Quadri Direttivi del Gruppo. Tale Piano è rivolto alla riqualificazione, all'aggiornamento tecnico e normativo, al miglioramento professionale, allo sviluppo delle abilità richieste dal ruolo al fine di potenziare lo sviluppo 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 favorire:
 - il miglioramento della gestione e della motivazione delle persone;
 - un'organizzazione efficace del lavoro, dei team e dei processi, approfondendo la lean organization per favorire un'armonica combinazione tra l'organizzazione e i principi, gli obiettivi, le persone, la tecnologia;
 - la valorizzazione delle professionalità per lo sviluppo di propositività;

- l'innovazione della formazione per favorire un apprendimento efficace e permanente utilizzando modalità anche digitali per una maggiore condivisione dei contenuti e consentire una fruizione più flessibile, in qualsiasi momento e luogo;
 - il potenziamento delle competenze relazionali finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi alla clientela, caratterizzati da correttezza e trasparenza nelle relazioni, allenando i partecipanti sui principali strumenti gestionali utili ed efficaci per agire il ruolo attraverso "best practices";
 - la valorizzazione delle diversità per favorirne sviluppo e crescita professionale e per una efficace inclusione.
 - 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 "**Sviluppare consapevolezza verso il futuro**" sviluppa:
 - a. il progetto "**Costruire prospettive future**" che si compone di n. 19 moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo, dedicato in prevalenza alle figure di responsabilità e di coordinamento ed è rivolto a:
 - sostenere la managerialità attraverso il consolidamento di abilità, capacità e competenze di leadership finalizzate alla migliore gestione delle persone, al sostegno della loro motivazione, all'ingaggio e motivazione delle stesse;
 - sviluppare un percorso con contenuti tecnici e comportamentali di frontiera per capi e talenti del Gruppo;
 - innovare la formazione sia nei contenuti sia con lo sviluppo e l'utilizzo di nuove modalità didattiche e servizi digitali dedicati;
 - diffondere una cultura orientata alla promozione del benessere sul luogo di lavoro e promuovere l'acquisizione di competenze e comportamenti adatti a gestire situazioni di stress operativo e organizzativo;
 - sostenere la leadership al femminile.
 - b. il progetto "**Sviluppare competenze interne**" che si compone di n. 4 moduli elencati nella tabella di cui all'allegato 2 al presente Accordo ed è rivolto a:
 - potenziare le competenze dei ruoli impegnati sia nello sviluppo del business per migliorare il livello qualitativo dell'offerta sia nei servizi centrali per rafforzare le competenze decisionali e di relazione;
 - valorizzare le sinergie per un efficiente performance management;
 - sviluppare le competenze di coaching sia individuale che di Team, anche in lingua inglese;
 - potenziare le competenze di ruolo, dei Direttori delle Filiali Retail e Personal, 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, 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:
 - potenziare le competenze del personale sui temi manageriali e comportamentali, sull'innovazione e l'internazionalizzazione, sulla leadership, anche al femminile, sul benessere aziendale, sulla semplificazione dei processi verso un'ottica lean, per costruire le prospettive di sviluppo futuro del 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 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, facilitando la digital learning e lo smart learning che meglio rispondono alla crescente domanda di formazione nel Gruppo sempre più ricca di contenuti, più flessibile e personalizzabile;
 - 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 "**Sviluppare consapevolezza verso il futuro**", 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

SVILUPPARE CONSAPEVOLEZZA VERSO IL FUTURO							
PROGETTO	N	MODULO	FIGURA PROFESSIONALE	MODALITA'	ORE PER EDIZIONE	N° PERSONE	ORE TOTALI
Costruire prospettive future	1	Direttori di Area 2018	Direttore di Area e Responsabili HR	Aula	10	330	3.300
	2	Filiera Personale e Change – follow up	Responsabili di Ufficio della Direzione Personale e Change Management e ai Responsabili Coordinamento Territoriale Personale e Assistenza Rete.	Aula	5	30	150
	3	Direzione Crediti CLO per BDT_Reload	Responsabile di struttura Crediti CLO e BDT	Aula	10	15	150
	4	Le sfide del futuro per Credito e Relazioni	Responsabile struttura Crediti CLO e CIB	Aula	4	20	80
	5	Internal Audit Transformation 2017 e oltre	Responsabili di Unità della Direzione Audit	aula	10	30	300
	6	Banking Foundation Training - Credit & Risk Management	Coordinatore, Gestore, Specialista, Addetto di Rete e di Unità di Sede	Aula	21	70	1.470
	7	Banking Foundation Training - Wealth Management	Coordinatore, Gestore, Specialista, Addetto di Rete e di Unità di Sede	Aula	21	70	1.470
	8	Banking Foundation Training - Corporate & Investment Banking	Coordinatore, Gestore, Specialista, Addetto di Rete e di Unità di Sede	Aula	21	70	1.470
	9	Cutting edge topics - Agility LAB	Coordinatore, Gestore, Specialista, Addetto di Rete e di Unità di Sede	Aula	10	70	700
	10	Cutting edge topics - Innovation LAB	Coordinatore, Gestore, Specialista, Addetto di Rete e di Unità di Sede	Aula	10	70	700
	11	Lean Banking - Percorso Green Belt 2018	Responsabili e Coordinatori di Operations, Sistemi Informativi, Assistenza Reti e Clienti, Strategie Operative, Organizzazione, Servizi Bancari	Aula	105	35	3.675
	12	Lean Banking - Percorso Black Belt 2018	Responsabili e Coordinatori di Operations, Sistemi Informativi, Assistenza Reti e Clienti, Strategie Operative, Organizzazione, Servizi Bancari	Aula	175	10	1.750
	13	Lean Banking - Percorso Visual Management 2018	Responsabili e Coordinatori di Operations, Sistemi Informativi, Assistenza Reti e Clienti, Strategie Operative, Organizzazione, Servizi Bancari	Aula	91	10	910
	14	Lean Banking - Percorso Innovation 2018	Responsabili e Coordinatori di Operations, Sistemi Informativi, Assistenza Reti e Clienti, Strategie Operative, Organizzazione, Servizi Bancari	Aula	42	10	420
	15	La formazione per il futuro	Specialista Formazione	Aula	4	50	200
	16	Idee di formazione per il futuro	Specialista Formazione	Project Work	35	7	245
	17	Gestione e valorizzazione della diversity in Azienda	Responsabile e Coordinatori di strutture di ISGS	Aula	7	20	140
	18	La leadership per il benessere organizzativo.	Responsabile, Coordinatore di Rete e unità di strutture di sede	Aula	4	40	160
	19	La leadership per il benessere organizzativo - follow up	Responsabile, Coordinatore di Rete e unità di strutture di sede	Aula	4	40	160

SVILUPPARE CONSAPEVOLEZZA VERSO IL FUTURO

PROGETTO	N	MODULO	FIGURA PROFESSIONALE	MODALITA'	ORE PER EDIZIONE	N° PERSONE	ORE TOTALI
Sviluppare competenze interne	1	WEnglish One Coach	Responsabili, Coordinatori, Gestori, Addetti, Specialisti di filiali e sede	FAD	40	220	8.800
	2	Team Coaching	Responsabile, Coordinatore di Rete e Strutture di sede	Aula	12	30	360
	3	Group Coaching	Responsabile, Coordinatore di Rete e Strutture di sede	Aula	12	40	480
	4	Direttori Retail e Personal - Ivass aggiornamento	Direttori Filiali Retail e Personal	FAD	20	3.500	70.000

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 2-2017 "Piani individuali", pubblicato dal "Fondo" il 10 luglio 2017, per il quale sono stati stanziati complessivamente per l'intero settore risorse per Euro 7 milioni intende sostenere e finanziare azioni per l'erogazione di formazione continua mediante Piani individuali, 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 dell'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 "**WEnglish 2018**" 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 anche attraverso lo sviluppo di competenze professionali mediante un programma formativo basato sull'integrazione di apprendimento assistito e autoapprendimento individuale;
- le Parti hanno condiviso che le persone e il piano di investimenti previsto rappresentino un fattore abilitante chiave per la realizzazione e il successo del Piano d'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;
- il citato Comitato, ritenendo il Piano Formativo descritto nel presente accordo conforme alle prescrizioni regolamentari di cui all'Avviso 2-2017, 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 volto a facilitare l'accesso alla formazione linguistica grazie a un programma integrato di attività in e-learning per un minimo di 20 ore in 9 mesi, aule virtuali di gruppo e sessioni di conversazione con docenti madrelingua/bilingue, con lo svolgimento di un test finale;

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 "**WEnglish 2018**", articolato in attività e-learning, aule virtuali di gruppo e sessioni di conversazione con docenti madrelingua/bilingue;
3. il Piano "**WEnglish 2018**" è coerente con gli indirizzi e le finalità specifiche del Fondo ed è volto a raggiungere il risultato di accrescere le competenze linguistiche tecniche dei partecipanti all'iniziativa;
4. 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;

5. 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 dell'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

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 4-2017 "Alta Formazione Individuale", pubblicato dal "Fondo" il 2 ottobre 2017, per il quale sono stati stanziati complessivamente per l'intero settore risorse per Euro 5 milioni, intende sostenere e finanziare azioni per l'erogazione di formazione continua mediante Piani individuali, finalizzati al consolidamento e allo sviluppo dell'occupabilità, dell'adattabilità e delle competenze dei lavoratori/lavoratrici, nonché alla crescita della capacità competitiva delle imprese attraverso logiche di sviluppo e di organizzazione del lavoro coerenti con una concreta applicazione della bilateralità e con i principi di sostenibilità e compatibilità sociale;
- 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 dell'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 "**Banking Financial Diploma**" 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 anche attraverso lo sviluppo di competenze professionali mediante un programma formativo basato sull'integrazione di apprendimento assistito e autoapprendimento individuale;
- le Parti hanno condiviso che le persone e il piano di investimenti previsto rappresentino un fattore abilitante chiave per la realizzazione e il successo del Piano d'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;
- il citato Comitato, ritenendo il Piano Formativo descritto nel presente accordo conforme alle prescrizioni regolamentari di cui all'Avviso 4-2017, 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 suddetto permette di sviluppare, attraverso un percorso modulare di formazione, tutte le competenze che compongono la professionalità bancaria; competenze che sono certificate a conclusione del percorso descritto, tramite il rilascio dell'Attestato ABI di professionalità bancaria e finanziaria e della Certificazione Europea dei Fondamenti della Professionalità Bancaria, EFCB;

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 "**Banking Financial Diploma**".

Il Master BFD si compone di sei moduli che coprono le aree operative della banca – scenario, crediti, finanza, asset management, risk management, strategie delle banche nel contesto odierno in evoluzione; a conclusione di ciascun modulo è previsto un test, il cui superamento è vincolante alla prosecuzione del percorso e che certifica le conoscenze. E' prevista in parallelo la certificazione delle competenze mediante un business case con 15 step decisionali adattativi, nella logica della rete neurale, con report personalizzato sui risultati ottenuti e aree di miglioramento;

3. il Piano "**Banking Financial Diploma**" è dedicato a 100 dipendenti del Gruppo ISP e risulta coerente con gli indirizzi e le finalità specifiche del Fondo;
4. 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;
5. 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 dell'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

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 4-2017 "Alta Formazione Individuale", pubblicato dal "Fondo" il 2 ottobre 2017, per il quale sono stati stanziati complessivamente per l'intero settore risorse per Euro 5 milioni, intende sostenere e finanziare azioni per l'erogazione di formazione continua mediante Piani individuali, finalizzati al consolidamento e allo sviluppo dell'occupabilità, dell'adattabilità e delle competenze dei lavoratori/lavoratrici, nonché alla crescita della capacità competitiva delle imprese attraverso logiche di sviluppo e di organizzazione del lavoro coerenti con una concreta applicazione della bilateralità e con i principi di sostenibilità e compatibilità sociale;
- 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 dell'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 "**Master 2018 – Master EMF executive Master in Finance – Sda Bocconi**" 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 anche attraverso lo sviluppo di competenze professionali mediante un programma formativo basato sull'integrazione di apprendimento assistito e autoapprendimento individuale;
- le Parti hanno condiviso che le persone e il piano di investimenti previsto rappresentino un fattore abilitante chiave per la realizzazione e il successo del Piano d'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;
- il citato Comitato, ritenendo il Piano Formativo descritto nel presente accordo conforme alle prescrizioni regolamentari di cui all'Avviso 4-2017, 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 suddetto permette di sviluppare, attraverso un percorso modulare di formazione, tutte le competenze che compongono la professionalità bancaria;

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 intitolato "**Master 2018 – Master EMF executive Master in Finance – Sda Bocconi**". Il programma del master universitario si svolge nell'arco di 12 mesi, a weekend alternati, in tre fasi. La prima, "foundation", fornisce una visione omogenea di regole, strumenti e tecniche della finanza. La seconda, "empowerment", pone l'accento su una visione interfunzionale e interdisciplinare nella finanza. La terza, "track", prevede la scelta di uno tra quattro diversi percorsi di specializzazione – asset/wealth management, banking, corporate finance, real estate. Vi si aggiungono trasversalmente diverse iniziative, tra le quali: special seminars – con esponenti del mondo finanziario e universitario, nazionale e internazionale, su tematiche specifiche e di attualità – leader series – momenti di confronto con i top leader di realtà nazionali e internazionali;

3. il Piano “**Master 2018 – Master EMF executive Master in Finance – Sda Bocconi**” è dedicato a 5 dipendenti del Gruppo ISP e risulta coerente con gli indirizzi e le finalità specifiche del Fondo;
4. 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;
5. 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 dell’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

FORMAZIONE AREA ESTERO – FORMAZIONE A CATALOGO 2017

Canale	Codice	Titolo	Partecipanti	Durata HH	Durata GG
Affiancamento	ESSX0010	Affiancamento Formativo sull' Estero	17	87,00	11,6
F.A.D. on line	ESEP0020	GREENTRADE: LE FUNZIONALITA'	38	9,50	3,8
F.A.D. on line	ESEP0030	GREENTRADE: L'ATTIVAZIONE	72	18,00	7,2
F.A.D. on line	ESEP0050	EXPORT FACILE: IL PORTALE	64	16,00	6,4
F.A.D. on line	ESEP0060	INBIZ TRADE SERVICES: PRESENTAZIONE PORTALE	57	14,25	5,7
F.A.D. on line	ESEP0070	INBIZ TRADE: PROFILATURA CLIENTE E FILIALE	25	6,25	2,5
F.A.D. on line	ESEP0080	INBIZ TRADE: GESTIONE PRATICHE RILASCIATE	35	8,75	3,5
F.A.D. on line	ESEP0090	INBIZ TRADE: GESTIONE PRATICHE RICEVUTE	33	8,25	3,3
F.A.D. on line	ESEP0100	INBIZ TRADE: EVENTI TRASVERSALI	15	3,75	1,5
F.A.D. on line	ESEP0110	INBIZ TRADE: LISTE, RUBRICHE, SCADENZIARIO E INQUIRY	10	2,50	1,0
F.A.D. on line	ESEP0120	INBIZ TRADE SERVICE. GARANZIE DOMESTICHE DA RILASCIARE	45	11,25	4,5
F.A.D. on line	ESEP0130	GREENTRADE: ORDINI AUTOMATICI	8	2,00	0,8
F.A.D. on line	ESEP0140	RIMESSE DOCUMENTATE: PREMESSA	40	10,00	4,0
F.A.D. on line	ESEP0150	RIMESSE DOCUMENTATE: NATURA E FUNZIONE	30	7,50	3,0
F.A.D. on line	ESEP0160	RIMESSE DOCUMENTATE: PARTI INTERESSATE	26	7,02	2,8
F.A.D. on line	ESEP0170	RIMESSE DOCUMENTATE: CLASSIFICAZIONE	20	4,40	1,8
F.A.D. on line	ESEP0180	RIMESSE DOCUMENTATE: INCASSO EXPORT 1/3	17	3,40	1,4
F.A.D. on line	ESEP0190	RIMESSE DOCUMENTATE: INCASSO EXPORT 2/3	15	4,95	2,0
F.A.D. on line	ESEP0200	RIMESSE DOCUMENTATE: INCASSO EXPORT 3/3	15	2,70	1,1
F.A.D. on line	ESEP0210	RIMESSE DOCUMENTATE: INCASSO IMPORT	10	2,80	1,1
F.A.D. on line	ESEP0220	RIMESSE DOCUMENTATE: I DOCUMENTI	14	4,62	1,8
F.A.D. on line	ESEP0230	FIDEIUSSIONI - GARANZIE E NORMATIVE	48	9,60	3,8
F.A.D. on line	ESEP0240	LE PRINCIPALI GARANZIE INTERNAZIONALI	24	7,92	3,2
F.A.D. on line	ESEP0250	LE PARTI, L'ITER, LE CARATTERISTICHE	21	5,25	2,1
F.A.D. on line	ESEP0260	ALTRE GARANZIE DEL COMMERCIO ESTERO	22	4,40	1,8
F.A.D. on line	ESEP0270	LA COMPRAVENDITA INTERNAZIONALE	39	7,80	3,1
F.A.D. on line	ESEP0280	L'OPERAZIONE DI CREDITO DOCUMENTARIO	32	10,56	4,2
F.A.D. on line	ESEP0290	IL PROCESSO DEL CREDITO DOCUMENTARIO	27	10,26	4,1
F.A.D. on line	ESEP0300	I DOCUMENTI NELL'OPERAZIONE DI CREDITO	29	4,93	2,0
F.A.D. on line	ESEP0310	PARTICOLARITA' DEL CREDITO DOCUMENTARIO	26	6,50	2,6
F.A.D. on line	ESEP0350	CREDITI DOCUMENTARI: INTEGRAZIONI	88	7,04	2,8
F.A.D. on line	ESEP0360	INBIZ TRADE - CREDITI IMPORT EASY E PRO	100	25,00	10,0
F.A.D. on line	ESHA0010	ESTERO : I FONDAMENTALI DELL'OPERATIVITA'	40	80,00	32,0
F.A.D. on line	ESJP0010	INBIZ TRADE SERVICES: UN'ESPERIENZA DI SUCCESSO	36	4,32	1,7
F.A.D. on line	ESYM0130	BUSINESS ESTERO	43	25,50	10,2
Aula remota	ESCM0010	INBIZTRADE: LC IMPORT E GARANZIE INT.LI	678	1.356,00	180,8
Aula remota	ESCM0020	IL SISTEMA DI PAGAMENTO GPI	30	37,50	5,0
Aula remota	ESCM0030	ANT.EFFETTI POL.SACE E CONTR.FORNITURA	28	35,00	4,7
Aula remota	ESCM0040	EXPORT FACILE:CESS.NE FATT E USO PLAFOND	7	8,75	1,2
Aula remota	ESCM0050	TRANSACTION BANKING - CANALI - BILLING	42	52,50	7,0
Aula remota	ESCM0060	LIQUIDITY DASHBOARD	64	96,00	12,8
Aula remota	ESCM0100	CASH POOLING, L'OFFERTA	54	81,00	10,8
Aula remota	ESCMIO20	THE PAYMENT SYSTEM GPI	72	90,00	12,0
Aula	ESA00090	GARANZIE INTERNAZIONALI	106	2.385,00	318,0
Aula	ESAM0260	CIB - CASH MANAGEMENT - FILIALE PARIGI	11	165,00	22,0
Totale complessivo			2.273	4.750,72	728,6