

In Siena, in data 31 dicembre 2018

tra

la Banca Monte dei Paschi Siena SPA

e

Le Segreterie degli Organi di Coordinamento delle OO.SS

premesso che

- il Piano di Ristrutturazione 2017 – 2021 (di seguito Piano) salvaguarda gli investimenti in formazione per il rafforzamento e lo sviluppo aziendale attraverso la crescita delle competenze interne quale elemento distintivo anche nei confronti dei competitors;
- il confronto tra le Parti è volto a orientare il ruolo della formazione, pur nell'assolvimento di obblighi normativi, a leva efficace per la salvaguardia e la valorizzazione delle professionalità interne in un contesto di trasformazione e razionalizzazione dei modelli organizzativi aziendali e di profondo rinnovamento del Settore; in tal senso le Parti si confrontano su linee guida e strumenti formativi che, compatibilmente con gli assetti aziendali, rendano effettiva la crescita professionale e manageriale dei dipendenti e favoriscano l'accesso a opportunità interne di crescita o ricollocazione professionale nel rispetto delle diversità ed in ottica di inclusione;
- l'obiettivo condiviso è di offrire a tutti i dipendenti interventi formativi, finalizzati al miglioramento costante delle competenze professionali e alle opportunità di sviluppo anche personale attraverso l'apprendimento delle abilità e delle competenze trasversali (soft skill), favorito dalla massima accessibilità al catalogo formativo e agli strumenti di sviluppo dei comportamenti altresì in modalità home learning, valorizzando quindi la propensione delle persone all'autosviluppo delle competenze;
- In detta cornice MPS Academy, la scuola aziendale di formazione permanente articolata negli indirizzi people (sviluppo delle competenze manageriali dei ruoli strategici e dei comportamenti "chiave" in tutta la popolazione aziendale), business (interventi volti a rafforzare e specializzare le competenze tecniche e professionali tipiche del "business" bancario), compliance (cultura ed efficace governo dei rischi per assicurare la copertura degli obblighi formativi connessi a compliance e sicurezza), supporta le persone nell'adeguamento ai mutati contesti attraverso l'offerta di esperienze di apprendimento diversificate e personalizzate in relazione al ruolo; in tal senso MPS Academy valorizza l'utilizzo della docenza interna, previa selezione e formazione dedicata, anche al fine di diffondere la cultura aziendale;
- nell'ambito dell'Organismo Paritetico sulla Formazione vengono analizzate le esigenze e le possibili soluzioni tecniche più adeguate e viene monitorato l'andamento dei programmi formativi al fine di portare al confronto tra le Parti ogni elemento informativo utile anche per l'adozione di eventuali contributi migliorativi
- Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo tra le Parti

si conviene quanto segue:

Per l'anno 2019 l'attività formativa sarà articolata come di seguito descritto, nel rispetto delle previsioni di CCNL ("pacchetto" di 24 ore da svolgere in orario di lavoro, ed un ulteriore "pacchetto" di 26 ore, di cui 8 retribuite da svolgere sempre in orario di lavoro) .

Nell'ambito dell'articolazione del Piano Formativo 2019 (i dettagli nell'ambito dei piani formativi presentati a FBA), le Parti condividono i seguenti obiettivi:

1. diversificazione dell'offerta formativa basata su logiche di personalizzazione per cluster di ruoli (Top Management, Management, Middle Management, Core);
2. articolazione dei programmi formativi così individuati, su diversi livelli in relazione al bisogno della specifica posizione:
 - corsi di ingresso nel ruolo, con focalizzazione anche sulle abilità e sulle competenze trasversali (soft skill), diversificati e coerenti coi livelli di responsabilità assegnati, tra i principali:
 - **Neo Titolari di Filiale** – “Manager Next” una attività di formazione manageriale (durata 2 gg) che si aggiunge alle già consolidate 5 giornate di formazione tecnico-professionale rivolte ai neo titolari di filiale. E' la prima di tre tappe, che supporta i Titolari di Filiali nell'acquisire competenze per la gestione di sistemi sempre più complessi, in cui la necessità di connessione profonda al business e alle persone diventa fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi.
 - Formazione **neo Responsabili di Settore** – Induction Manager Lab, per assicurare un rafforzamento delle capacità manageriali di tutti i neo Responsabili stimolandone il senso di responsabilità e la consapevolezza di ruolo.
 - Formazione **neo Area Manager e neo Responsabili di Servizio** – Scuola di Management, finalizzata a rafforzare le persone nel proprio ruolo e nella propria identità professionale attraverso una maggiore capacità di programmazione, motivazione, ingaggio sui risultati da raggiungere
 - Affiancamento strutturato per ingresso nei principali ruoli di Rete (**Valore, Premium SB e Titolare di Filiale**) – sono state predisposte nuove schede di affiancamento strutturato che oltre ad una più chiara identificazione delle attività, azioni da compiere e strumenti a supporto, prevedono anche un questionario di apprendimento conclusivo dell'affiancamento.
 - Formazione specifica per personale di nuovo inserimento in **perimetro Mifid**: corso di 4 giorni in aula per il conseguimento di conoscenze teoriche aggiornate, di competenze tecnico operative e di

- una corretta comunicazione e gestione della relazione con la clientela (soft skill);
 - Mini master in tecnica bancaria, progettato in collaborazione con l'Università di Siena, per gli **assunti nell'ultimo triennio** - ad integrazione del percorso formativo interno - con 4 moduli di interventi relativi a specifiche aree di conoscenze di cultura bancaria più un'area trasversale su soft skill
- piani formativi di aggiornamento professionale per lo sviluppo delle competenze in coerenza con i processi organizzativi, i dettami regolamentari, gli obiettivi di Piano. In particolare, recependo tutte le più recenti normative che impongono agli Intermediari una formazione che miri a promuovere una maggiore convergenza nelle conoscenze (prodotti, processi e procedure) e competenze (soft skill) del personale addetto alla prestazione di consulenza in materia di investimenti, MPS Academy ha progettato per:
 - **tutti i principali ruoli Rete** (Valore, Premium, Small Business e Private) percorsi formativi (certificati dall'Università di Pisa), validi anche ai fini dell'aggiornamento annuale Mifid/Ivass, per approfondire le tecniche di relazione con la clientela finanziaria e assicurativa, sistematizzare i comportamenti, acquisire conoscenze utili a strutturare modalità di raccolta di informazioni, effettuare una corretta analisi di costruzione di portafoglio, conoscere il customer profiling dei clienti, applicare strategie di fidelizzazione della clientela e strumenti di gestione della relazione con il cliente;
 - **Titolari Filiale sul ruolo da 3-5 anni** – Manager Coach, un corso di formazione manageriale per l'evoluzione, del ruolo di Titolare di Filiale da “MANAGER” a “MANAGER COACH” della propria squadra, esplorando, attraverso osservazione, riflessione e azione, le dimensioni coinvolte in questa crescita: consapevolezza di sé, della propria relazione con gli altri e di come queste due dimensioni possono essere messe a valore della gestione della propria squadra
 - **Titolari di Filiali complesse** – Manager Pro – la terza delle tre tappe formative del Titolare di Filiale per rifocalizzare le competenze utili nella gestione di contesti e sistemi sempre più complessi, con particolare focus su crescita delle persone, sviluppo di team complessi, sviluppo dell'engagement attraverso una leadership autentica;

Inoltre:

- per dare continuità ad un processo di crescita professionale delle risorse e garantire un aggiornamento professionale continuo su ambiti normativi specialistici (Credito e AML), a partire dal 2019 tutte le risorse interessate nei processi (12.000 persone ca per AML e 5.000 persone ca. per il credito) saranno invitate ad una skill gap analysis per accedere ad una attività formativa mirata esigenze del singolo;
- per consolidare le competenze dei Gestori Risorse Umane sono state progettati corsi per il rafforzamento delle conoscenze tecniche sulla base di skill gap individuali e corsi per consolidare la capacità di supportare gestionalmente le risorse nello sviluppo professionale

Infine:

- in ambito **welfare e pari opportunità** si segnalano, in continuità con gli anni precedenti, il percorso **Neo Mamme** rivolto alle risorse che rientrano dalla maternità e specifiche iniziative in materia di conciliazione del tempo vita/lavoro. Una importante novità è costituita dal progetto **Digital Journey** un portale rivolto a tutti i dipendenti del Gruppo e ai loro familiari che propone contenuti micro-learning e micro-testing (articoli, video, quiz, ecc), contenuti brevi e fruibili velocemente, per accompagnare le persone verso la trasformazione e cultura digitale, sviluppare consapevolezza, collegare i trends di trasformazione tecnologica a delle applicazioni concrete nella vita privata e nel lavoro;
 - nell'ambito della più ampia attività formativa definita per aumentare la cultura del rischio, si segnalano due specifiche attività: una legata al **cyber risk** rivolta a figure specialistiche di Direzione Generale che prevede una attività in aula con rilascio di certificazione finale e un'altra, **Risk Master**, destinato agli Area Manager e volto a fornire loro un contributo significativo alla comprensione dei rischi bancari in tempi ridotti ma con immediata "spendibilità" nell'attività lavorativa quotidiana
- programmi di riconversione e riqualificazione professionale attraverso azioni formative, di addestramento e/o affiancamento a sostegno dei progetti di riorganizzazione, in ottica di salvaguardia delle professionalità interne e dei livelli occupazionali;
3. Progettazione della formazione secondo criteri legati alla misurazione dei rischi (Risk Assessment) volta a rilevare l'esposizione dei ruoli ai principali rischi che caratterizzano l'attività bancaria (a partire da Credito e Antiriciclaggio) e divulgazione di contenuti info/formativi volti a favorire la diffusione della cultura del rischio in tutti i dipendenti;
 4. Potenziamento dell'accesso ai contenuti formativi anche attraverso nuovi strumenti collaborativi (Wiki aziendale) per disporre di documentazione e di informazioni su processi, adempimenti e requisiti normativi in ambito Antiriciclaggio e Credito; erogazione delle attività formative secondo il succitato principio della personalizzazione in correlazione allo "skill gap analysis" di ciascuna risorsa coinvolta per tematiche di Credito e Antiriciclaggio;
 5. introduzione del nuovo strumento "Skill Badge" con l'obiettivo, di consentire ai principali ruoli di rete commerciale il seguimiento del proprio pacchetto formativo, anche ai fini dell'accesso alla certificazione delle competenze European Qualified Framework (EQF), previo completamento nel triennio della formazione prevista;

I percorsi o piani formativi saranno, di volta in volta, oggetto di preventivo confronto tra le Parti anche al fine di valutare l'accesso ai fondi comunitari, nazionali e regionali con gli appositi strumenti previsti dalle vigenti normative di settore anche avvalendosi delle prestazioni ordinarie di cui al D.M. n.83486 del 28 luglio 2014 e di quelle del Fondo per l'Occupazione.

All'esito del confronto negoziale e in coerenza con i principi condivisi tra le Parti, l'Organismo Paritetico della Formazione esamina soluzioni che, tra di loro combinate, consentano di

programmare efficacemente la formazione e ne favoriscano la fruizione, con modalità flessibili e compatibili con le esigenze organizzative della struttura di appartenenza.

A tal fine, nel rispetto di quanto previsto dal CCNL tempo per tempo vigente, per i ruoli di Rete commerciale, al fine di garantire la fruizione della formazione professionale valida anche ai fini Mifid ed Ivass, per il 2019 vengono ampliate le modalità e gli strumenti di “svolgimento programmato” in orario di lavoro, da 15 ore a 30 ore pro-capite, con un pacchetto modulato in “formazione in aula” di almeno due giornate e “formazione in tempo protetto”, anche attraverso il ricorso al lavoro agile.

Gli interventi formativi, fermo restando l’assolvimento degli obblighi formativi, saranno finalizzati anche allo sviluppo di abilità e competenze trasversali (soft skill) per i ruoli Core e alla informazione e diffusione delle iniziative di pianificazione, coordinamento e controllo delle attività commerciali al fine di favorire il coinvolgimento e la diffusione degli strumenti e dei comportamenti di ingaggio nei processi commerciali nel rispetto dei principi condivisi con l’accordo sulle Politiche Commerciali.

Al fine di garantire accessibilità ai piani formativi e efficacia dell’apprendimento, sono condivise le seguenti modalità operative:

- sarà favorita la diffusione della piena consapevolezza fra tutto il Personale degli strumenti a disposizione in termini di contenuti formativi e di modalità di fruizione;
- saranno ricercate soluzioni di prossimità per i partecipanti ponendo particolare attenzione alla programmazione territoriale dei corsi in aula;
- la risorsa e il suo diretto responsabile, con il supporto del GRU di riferimento, pianificheranno tale attività formativa al fine di condividere una calendarizzazione di dettaglio che ne garantisca la sostenibilità logistico organizzativa valorizzando la facoltà di fruire delle previste modalità di programmazione (aula/tempo protetto/agile);
- la pianificazione potrà essere modificata in via eccezionale con il coinvolgimento del GRU di riferimento per consentire la coerente riprogrammazione.

La formazione in “tempo protetto” sarà oggetto di specifico monitoraggio da parte dell’Organismo Paritetico sulla Formazione alla data del 30.06.19 e, comunque, a richiesta di una delle Parti anche al fine di ricercare eventuali soluzioni implementative laddove necessario.

Per consentire una compiuta analisi e ricercare soluzioni progettuali condivise, i previsti incontri della Commissione Paritetica saranno di norma mensili (o a richiesta di una delle Parti); le ulteriori iniziative formative che dovessero emergere saranno oggetto di confronto tra le Parti anche ai fini dell’attivazione delle procedure di accesso ai fondi comunitari, nazionali e regionali.

Entro il primo semestre del 2019 le Parti procederanno ad effettuare una verifica congiunta in merito all’attività formativa svolta da inizio anno, suddivisa tra la formazione erogata al personale facente parte delle strutture periferiche e quella erogata al personale appartenente alle Strutture

Centrali, ivi compreso il Consorzio Operativo di Gruppo; periodicamente saranno esaminati i dati relativi alla formazione "IVASS", "Mifid 2", alla sperimentazione di nuove modalità formative e i corsi rientranti nei Piani di Finanziamento FBA.

In applicazione delle previsioni della contrattazione di II livello, l'analisi dei bisogni formativi e la programmazione delle relative attività saranno oggetto di specifici incontri con le RSA periferiche, con quelle di Capogruppo Bancaria e con quelle del Consorzio Operativo a richiesta delle parti.

Il presente verbale di accordo scadrà il 31.12.2019.

Siena,

L'Azienda

Le OO.SS.