

## **FORMAZIONE 2017**

Il giorno 28 marzo 2017

- la Banca Monte dei Paschi di Siena Spa

e

- le Segreterie degli Organi di Coordinamento delle OO.SS.

Premesso che

- come previsto con l'Accordo di secondo Livello del 24.12.2015 le Parti confermano il ruolo della formazione come strumento essenziale per lo sviluppo ed il consolidamento delle competenze professionali; le attività formative dovranno offrire pari opportunità di crescita a tutti i dipendenti osservando criteri di trasparenza finalizzati a diffondere a tutto il personale le competenze previste per i diversi ruoli, anche in linea con i profondi cambiamenti in atto nel sistema Bancario e a livello aziendale
- la MPS Academy progetta, programma e presidia l'attività formativa di Banca MPS con l'obiettivo di favorire il raggiungimento degli obiettivi aziendali di business, l'efficace esecuzione dei progetti di change management e l'evoluzione delle competenze di ruolo e manageriali, anche in logica prospettica ("nuovi mestieri"). Si confermano i tre indirizzi: People (comportamenti manageriali e sviluppo professionale), Business (competenze tecnico-specialistiche) e Compliance & Safety (formazione obbligatoria e normativa)
- l'analisi dei bisogni formativi è supportata dall'utilizzo delle Guide per Ruolo alle Azioni Formative (GRAF) che sistematizzano l'offerta formativa aziendale e ne agevolano la personalizzazione (PAFI), la diffusa conoscibilità e la tempestiva pianificazione, sostenendo nel contempo i Dipartimenti Risorse Umane Strutture Centrali e AT nonché i Responsabili diretti delle risorse nella esecuzione delle attività previste; si conferma l'ampliamento dell'offerta formativa per lo sviluppo delle competenze tecnico professionali (credito, finanza, abilità commerciali e conoscenza dei prodotti, ecc.) e delle capacità, allargata a modalità "multicanale" di formazione e "allenamento" nel continuo attraverso l'utilizzo integrato e personalizzato di aula, affiancamento, tutorship, biblioteca, newsletter, piani d'azione individuali
- si conferma la valorizzazione di:
  - affiancamenti strutturati, nelle fasi di ingresso e di consolidamento nel ruolo

- docenza interna (previa selezione e formazione dedicata, con riconoscimento di attestati aziendali di “Trainer” e “Best Trainer”)
- strumenti che facilitano l’apprendimento continuo in chiave “social” e a fruizione sincrona e interattiva (es. webinar, learning circle, blog)
- dispositivi di knowledge management a sostegno dell’operatività (tool, newsletter tematiche, ecc.)
- certificazione competenze anche a mezzo di soggetti esterni (es. Università, EQF, ecc.)
- possibilità di fruire, su base volontaria, della formazione online anche da casa

Tutto ciò premesso le Parti convengono che:

- 1) per l’anno 2017, l’attività formativa, determinata secondo quanto previsto dal vigente CCNL un primo “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 - sarà articolata come di seguito descritto.

I temi portanti sono:

- per ruoli di Rete:
  - Credito, Finanza, abilità commerciali e conoscenza dei prodotti
  - allineamento delle competenze in linea con quanto prescritto dall’entrata in vigore della Direttiva MIFID 2
  - ampliato presidio del tema Antiriciclaggio attraverso formazione in aula di maggiore durata (in linea con le esigenze espresse dalla Rete e dai Servizi Specialistici)
  - rafforzamento delle competenze manageriali dei Titolari, con estensione del percorso già avviato nel 2016 e avvio di una community dedicata
- per i Ruoli di Direzione Generale:
  - l’aggiornamento continuo delle diverse competenze specialistiche
  - potenziamento delle competenze manageriali per il middle management
- per tutto il personale:
  - la diffusione delle competenze digitali di base, in previsione di una diffusione sempre più ampia del digital banking e dell’innalzamento delle competenze della Clientela in materia;
  - lo sviluppo dei comportamenti e l’allineamento su temi “compliance” (Dl. 231, Trasparenza, ecc.) e Salute e Sicurezza
  - la diffusione della “cultura del rischio”, attraverso l’attivazione di una campagna info – formativa su rischi e modalità di mitigazione

- la formazione di ingresso per i principali ruoli di Rete continuerà ad essere seguita congiuntamente da KMF con i Dipartimenti Risorse Umane di AT, in particolare attraverso l'attività sul territorio dei Settori Risorse Umane per garantirne l'erogazione tempestiva e sistematica, con particolare attenzione al personale interessato da processi di mobilità professionale dovuti al piano chiusura sportelli
- in ambito credito:
  - in particolare sarà attivato per i Titolari il percorso formativo "Credito Advanced" con assessment individuali e certificazione finale delle competenze
  - per rafforzare le competenze creditizie dei Titolari saranno inoltre valorizzate modalità formative esperienziali, che prevedano affiancamenti strutturati di media durata (2/3 mesi) presso i reparti Credito e Qualità
  - proseguono le iniziative formative di consolidamento per Ruoli di Rete (Titolari Filiale e Filiera Small Business) sulla valutazione del rischio di impresa
  - saranno attivati percorsi formativi in aula in materia giuridico/legale per i Gestori PMI; analoga formazione è prevista per la filiera Small Business, per il 2017 in modalità online
  - è previsto uno specifico focus formativo sulle attività commerciali a supporto delle imprese che operano su mercati internazionali dedicato ai Gestori PMI
  - nell'ambito dei progetti di change management, sarà attivato un percorso formativo dedicato ai Gestori Rischio Anomalo, che, attraverso un percorso in aula articolato su più giornate, fornisce ai gestori gli elementi essenziali per la valutazione del rischio d'impresa
- a supporto dei processi di superamento delle criticità rilevate nella raccolta delle Garanzie saranno attivati appositi percorsi formativi di carattere operativo, svolti attraverso aule, webinar e corsi online
- per contribuire ai necessari miglioramenti nella formulazione dell'offerta commerciale in materia di **mutui ai privati** e gestione andamentale degli stessi è previsto un piano di interventi formativi strutturati tra Febbraio e Marzo 2017
- per il segmento "Premium" prosegue l'esperienza della "Premium Academy", con un intenso programma di webinar tematici dedicati; la linea sarà inoltre interessata dalla formazione in materia di Finanza, strutturata su un percorso graduale che sarà completato nel 2017 da una nuova attività formativa in aula sulla Finanza comportamentale
- per la linea Valore è prevista formazione in aula dedicata sui comportamenti commerciali, l'estensione della formazione sull'approccio commerciale al telefono già avviata nel 2016 e il completamento della formazione di base in materia di Finanza
- proseguirà anche nel 2017 il percorso per i Ruoli del "Supporto Operativo" centrato sull'efficace ed efficiente esercizio del ruolo attraverso attività formative in aula
- previsto un focus commerciale sul segmento "small business"

- per i Titolari sarà confermato il percorso strutturato di ingresso al ruolo gestito a livello accentrato in coordinamento con le Aree Territoriali; prosegue per i Titolari già nel ruolo (minimo 3 e massimo 5 anni) il percorso formativo di consolidamento nel ruolo con certificazione finale European Qualifications Framework (EQF)
- per i Ruoli Private prosegue un percorso dedicato di formazione specialistica, oltre alla preparazione all'esame per l'iscrizione all'albo dei consulenti finanziari, integrato da una nuova attività formativa sullo sviluppo commerciale in estensione
- per ruoli di DG (estensibile anche a ruoli di Rete e di Area Territoriale su esplicita e motivata richiesta) e sulla base di skill gap, verranno predisposti corsi sui principali programmi del pacchetto Office (Excel, Power Point, Access); con particolare riferimento ad Excel sarà realizzato un apposito percorso con questionari di orientamento formativo e di verifica dell'apprendimento, con corsi on line multimediali e in aula
- per altri ruoli specifici (Assistenti di Direzione, Autisti, ecc.) sono in corso di erogazione iniziative formative mirate a sostenere la professionalità ed a consolidare le abilità proprie del ruolo ricoperto; per ruoli con frequenti contatti verso interlocutori esteri, saranno proposti, sulla base di skill gap, corsi di lingua
- proseguiranno le partecipazioni mirate a convegni esterni finalizzate a garantire il necessario aggiornamento delle competenze specialistiche nei diversi settori di DG (Rischi, Credito, ecc.) cui seguiranno sistematiche azioni di "riversamento" delle informazioni/argomenti acquisiti a cura dei partecipanti a favore degli altri colleghi delle strutture interessate ("Learning Circle");

2) nell'ambito degli interventi volti a sviluppare in maniera specifica le capacità delle risorse umane:

- anche nel 2017 sarà effettuata la formazione per tutti Responsabili di risorse (DG e Rete, circa 3.400 persone) sulla gestione dei Colloqui, del Piano di Azione e del Feedback in linea con il processo previsto dal "Performance Management"
- previsto il potenziamento dell'offerta della piattaforma "Skill Gym Center", già disponibile per tutto il personale, per lo sviluppo dei comportamenti, che consente al singolo di costruire - da una Library online con oltre 600 titoli tra corsi multimediali, letture e libri su temi manageriali e soft skill - il proprio percorso di auto sviluppo personalizzato
- proseguirà anche nel 2017 l'attività formativa a supporto del Piano di Azione individuale definito attraverso il sistema di Performance Management: tutte le risorse con comportamenti da migliorare,

saranno iscritte ad on line multimediali della piattaforma Skill Gym Center coerenti con quanto evidenziato nel processo di Performance Management

- per il personale di Direzione Generale continuerà l'offerta di iniziative formative strutturate per la crescita di capacità trasversali; proseguirà la formalizzazione degli affiancamenti in ingresso e consolidamento nel ruolo; proseguirà la positiva esperienza dei "learning circles" attraverso la quale – all'interno delle Direzioni/Aree – si effettuano seminari a docenza interna su aspetti specialistici (es. Basilea, Project Management, ecc.)
- proseguirà il percorso di sostegno formativo per le risorse al rientro dalla maternità avviato nel 2014 volto a facilitare la conciliazione del lavoro con le esigenze della famiglia, con attività di formazione in affiancamento on the job e strumenti multimediali mirati
- saranno previsti specifici interventi formativi sulle tematiche attinenti la Responsabilità sociale d'impresa per gestire efficacemente le problematiche d'impatto etico e sociale in azienda, nonché le attività formative che saranno oggetto di condivisione nell'ambito della Commissione Paritetica;

3) nell'ambito della formazione MPS Academy – Compliance & Safety proseguiranno l'estensione della formazione abilitante ai fini IVASS e la relativa attività di aggiornamento periodico per tutti i Collocatori. Per garantire omogenei criteri di accesso alla formazione per tutti i lavoratori anche con contratto di lavoro part time sarà agevolata la programmazione di corsi in aula – in particolar modo per la formazione per collocatori di polizze e formazione di ingresso e consolidamento nel ruolo – con le 15 ore distribuite su tre mattine. Inoltre:

- proseguiranno specifici interventi formativi per le risorse in organico alle Funzioni di Controllo della DG (Revisione Interna, Compliance, Rischi, Antiriciclaggio) con l'introduzione di apposita certificazione delle competenze
- proseguiranno gli interventi formativi in materia di compliance (231, Trasparenza, Market Abuse, Privacy, Whistleblowing)
- proseguirà l'erogazione di uno specifico modulo formativo in aula per gli ODS in materia di antiriciclaggio riferito all'operatività di sportello; anche in questo caso l'attività in aula sarà innalzata da 5 ore a 7,5. Sarà inoltre effettuato un aggiornamento sul tema (per tutti i ruoli) con nuovi corsi online multimediali

- prosegue la formazione tramite appositi corsi on line multimediali utili a rappresentare in modo completo le norme e le modalità operative che consentono di identificare la clientela ai fini delle normative FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) e Common Reporting Standard (CRS)
- in materia di sicurezza (D.lgs. 81/2008) saranno sistematicamente erogati i relativi interventi d'aula previsti dalla normativa. Previsti inoltre corsi in aula e on line multimediali per tutto il personale.

In via sperimentale, nel corrente anno, per garantire a tutti i lavoratori la possibilità di fruire della formazione obbligatoria prevista in modalità e-learning in maniera efficace, è stato concordato che sulla Rete commerciale i lavoratori disporranno di un pacchetto di 7:30 h pro capite di “tempo protetto” da dedicare a tale scopo, secondo una calendarizzazione di dettaglio concordata anche con i GRU di riferimento che ne garantisca la sostenibilità logistico – organizzativa.

Particolare attenzione inoltre sarà dedicata alla programmazione territoriale dei corsi in aula, ricercando soluzioni di prossimità per i partecipanti.

4) per quanto riguarda il Consorzio Operativo, saranno attivati interventi formativi tra cui:

- formazione sul “Digital Change” per Responsabili di Servizio
- formazione su aspetti giuslavoristici nella gestione dei contratti di lavoro esterni per Responsabili di Area/Servizio/Settore
- formazione specialistica per Project Specialist, Sistemisti e Analisti funzionali
- formazione manageriale per ruoli di responsabilità
- formazione a supporto del processo Performance Management in coerenza con quanto previsto per Banca MPS
- web session sui principali processi IT
- sviluppo e consolidamento delle soft skill attraverso la piattaforma multimediale “Skill Gym Center”
- formazione sul pacchetto “Office” per tutto il personale attraverso interventi in aula e online
- consolidamento delle conoscenze linguistiche (lingua inglese) per tutto il personale, da attivare in modalità distance learning
- formazione specialistica sulle altre famiglie professionali (es: Agile, ITIL, Quicksense, Aster, Wildflye, Postgres, Big Data ecc)
- proseguimento dei percorsi di rientro dalla maternità
- copertura fabbisogni formativi obbligatori, in coerenza con quanto previsto per Banca MPS.

In coerenza con l’Accordo di secondo livello siglato il 24 dicembre 2015, 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. Saranno altresì previsti incontri della

Commissione Paritetica, di norma trimestrali o a richiesta delle parti, per l'analisi dei fabbisogni formativi e la ricerca di soluzioni progettuali condivise.

\*\*\*\*\*

Entro il primo semestre del 2017 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; sempre a consuntivo saranno esaminati i dati relativi alla formazione "IVASS", alla sperimentazione di nuove modalità formative e i corsi rientranti nei Piani di Finanziamento FBA.

L'AZIENDA

LE OO.SS.