

## FORMAZIONE 2018

Il giorno 29 maggio 2018

- 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.

MPS Academy, la scuola di formazione permanente aziendale, accompagna dal 2012 l'evoluzione dei modelli organizzativi della Banca e contribuisce a sostenere le persone nei percorsi di sviluppo professionale e di adeguamento ai mutati contesti tecnologici e normativi nel settore anche attraverso l'attivazione di linee specifiche per ambito tematico o segmento quali **Accademia del Credito, Private Academy e Premium Academy** e l'adozione di una **nuova piattaforma** informatica a forte connotazione "social & collaborative learning". Si conferma anche per il 2018 l'articolazione di MPS Academy nei tre indirizzi 'People' (comportamenti manageriali e sviluppo professionale), 'Business' (competenze tecnico-specialistiche) e 'Risk, Compliance & Safety' (formazione obbligatoria e normativa).

- Si conferma la valorizzazione di:
  - **partnership con primarie istituzioni formative nazionali e internazionali** (Università di Siena, SDA Bocconi, ABIFormazione, Luiss Business School, UniCattolica-Cetif, Consorzio ELIS London Stock Exchange Academy) con l'obiettivo di qualificare sempre di più la gamma di offerta formativa;
  - **percorsi formativi con certificazione esterna delle competenze:** "credito" ("Deliberanti" e Titolari/Small Business/PMI), "Finanza" (per Private), EQF (European Qualifications Framework) per Titolari "Advanced" e ruoli "Analisti del Credito", Risk Management, Internal Auditing e Project Management per ruoli specialistici di DG;
  - un nuovo approccio nelle soluzioni formative volte sia a recepire norme e novità legislative (IVASS, IDD, Mifid 2, Risk, Compliance & Safety, Antiriciclaggio, ecc.) secondo logiche di **diffusione della cultura e del governo dei rischi** correlati all'attività bancaria, sia a favorire una **maggiore contestualizzazione di tutte le attività formative sulla realtà operativa della Banca;**
  - **docenza interna** (previa selezione e formazione dedicata, con riconoscimento di attestati aziendali di "Trainer" e "Best Trainer");
  - **affiancamenti strutturati** nelle fasi di ingresso e consolidamento nel ruolo oltre a strumenti di fruizione sincrona e interattiva (es. webinar, elearning, blog) e dispositivi di knowledge management a sostegno dell'operatività (tool, newsletter tematiche ecc.).

### **Tutto ciò premesso le Parti convengono che:**

Per l'anno 2018, l'attività formativa - determinata secondo quanto previsto dal vigente CCNL in 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.

Il Piano 2018 riserva particolare attenzione a:

- **Progetti formativi a supporto del Piano di Impresa** (Credit Standard, Corporate 4.0, Revisione del Governo di Rete, ecc.);
- Potenziamento della sezione **"People" con focus sullo sviluppo della managerialità su management e Direttori** ("Neo" e "Advanced") e con percorsi su **cultura digitale** e presidio **del rischio**.
- Iniziative volte al **supporto commerciale** in coerenza coi modelli di servizio e con le progettualità in essere;
- Introduzione dei **Badge Formativi** ("distintivi" multimediali associati a una particolare competenza che vengono ottenuti da una persona con il superamento di una prova). All'interno del badge presenti diverse

informazioni come: descrizione della competenza acquisita, modalità di verifica, soggetto competente per il controllo che servono a tracciare le competenze acquisite e gli obiettivi raggiunti mostrandoli alla “comunità di interesse”. Si tratta di uno **strumento di guida** nei percorsi formativi: MPS Academy ha individuato, per i principali ruoli di Rete una serie di skill chiave ai quali associare i badge e specifiche prove da superare per certificarli (ad esempio EQF), creando quindi un proprio modello delle competenze. Lo “strumento”, utilizzato opportunamente, diventa inoltre un **canale di comunicazione** attraverso il quale rendere conoscibile l’offerta formativa per ruolo;

- Formazione su temi “**welfare**” (es. neo mamme, inglese per tutti, prevenzione oncologica, ecc.)

Più in particolare, con riferimento agli indirizzi di MPS Academy:

- 1) L’indirizzo “**People**” (**sviluppo delle competenze manageriali** dei ruoli strategici e dei **comportamenti “chiave”** in tutta la popolazione aziendale) prevede le iniziative che seguono:
  - il progetto **Direttore Più**, coinvolge tutti i Direttori di Filiale e la filiera commerciale di riferimento (Segment Manager, Area Manager, General Manager) insieme agli Human Resource Business Partner ed è orientato al potenziamento delle competenze della rete commerciale e allo sviluppo del ruolo del Direttore di Filiale;
  - Il **percorso formativo Neo Manager** per i **Responsabili di Settore** della Direzione Generale su gestione efficace del team;
  - **i percorsi “Direttori Advanced”** con Certificato EQF e **Neo Direttori**;
  - **Formazione manageriale** per **Gestore Rischio Anomalo** su sviluppo della consapevolezza di ruolo e su problem solving e negoziazione;
  - A sostegno del processo di valutazione annuale delle persone (“Talent & Performance Management”) sono stati formati nel primo trimestre 2018, tutti i responsabili di risorse sulla **gestione dei colloqui e il feedback**;
  - Percorso formativo di consolidamento delle competenze per **Gestori Risorse Umane**;
  - Per la DG, previste partecipazioni mirate a **convegni esterni**, finalizzate a garantire il necessario aggiornamento delle competenze specialistiche (Rischi, Credito, ecc.) cui seguono sistematiche **azioni di “riversamento” delle informazioni/argomenti acquisiti** a favore degli altri colleghi delle strutture interessate (“Learning Circle”);
  - Iniziative per lo **sviluppo professionale della componente femminile** del personale attraverso partecipazione mirata a seminari ed eventi specifici;
  - In ambito **welfare e pari opportunità** si segnalano: in continuità con gli esercizi precedenti, il percorso **Neo Mamme** rivolto alle risorse che rientrano dalla maternità; **specifiche iniziative** a sostegno dell’introduzione in Azienda del **Lavoro Agile**; un nuovo **corso multimediale** finalizzato a sensibilizzare tutti i dipendenti sull’importanza della **prevenzione oncologica**; prosegue infine l’utilizzo della piattaforma **English@MpsAcademy**, il portale dedicato all’apprendimento della lingua inglese rivolto a tutti i dipendenti del Gruppo e loro familiari.
- 2) L’indirizzo “**Business**” propone interventi volti a rafforzare e specializzare le competenze tecniche e professionali tipiche del “business” bancario: comprende gli **interventi a supporto dei principali progetti innovativi della Banca** in ambito commerciale e creditizio. “Business” risponde anche alle evidenze di **gap di competenza individuale** rilevati nell’attività annuale di “Performance Management”. Di seguito i principali interventi previsti:
  - Per favorire l’evoluzione dell’**approccio al credito in chiave di “gestione e sviluppo commerciale”** viene intensificata la formazione con interventi qualificanti sui diversi segmenti di popolazione a vario titolo coinvolti nell’attività creditizia, quali **Skill Badge Credito, Credito Advanced per Direttori di Filiale, Credit Standard** e **consolidamento** della nuova **Accademia del Credito** su un impianto formativo rivisto nella didattica dei contenuti e delle modalità di erogazione in coerenza col progetto “Credit Standard”, Percorso formativo online su **Credito Immobiliare ai consumatori** compliant alla disposizioni di Banca d’Italia;
  - Formazione per **Gestori PMI, Key Client e Enti** collegata al nuovo modello distributivo della filiera Corporate attraverso iniziative formative mirate (es. **Gestione Commerciale del Cliente Corporate**, Corsi su **Rischio e Politiche di Pricing**, focus formativi sui **profili giuridici e fiscali**, percorso formativo strutturato per ruoli di Responsabili, Gestori e addetti Amministrativi dei Centri Enti); Previsto il percorso formativo **#Piùforzaallosmallbusiness** finalizzato a sviluppare le competenze dei gestori rispetto alla consulenza di impresa; ,
  - la “**Premium Academy**” dedicata al segmento si consolida attraverso **webinar tematici** sviluppati in collaborazione con la Business Line e un piano formativo in aula su Mutui e Affidamenti alla clientela Premium;

- Per i Gestori **Valore** previsto corso in aula sulla **relazione telefonica** con la clientela e prosecuzione del corso Fidi Base per clientela Retail;
  - La formazione base su **Finanza**, oltre ad essere parte integrante dei percorsi “MIFID 2” sarà garantita nel secondo semestre attraverso l’impegno progettuale e la docenza di personale interno;
  - Per i ruoli di Rete “Collocatori di Polizze” è già programmata la formazione di **aggiornamento IVASS** segmentata in coerenza con la relativa portafogliazione analogamente a quanto già previsto nel documento normativo di riferimento;
  - Per tutti i ruoli che prestano consulenza sui servizi di investimento (perimetro MIFID) è prevista la **formazione online per l’aggiornamento continuo** delle competenze in ottemperanza al nuovo Regolamento Intermediari Consob analogamente a quanto già previsto nel documento normativo di riferimento in corso di redazione;
  - Per una selezione sulla base di skill gap dei gestori Valore prosegue l’attività formativa in aula su Mutui e affidamento ai Privati;
  - A supporto del Progetto **Banca Più**, proseguono gli **specifici percorsi formativi** già attivati nel 2017, con corsi dedicati al riorientamento commerciale (Valore dell’Accoglienza, Orientamento consulenziale al Cliente); il completamento dei percorsi formativi prevede il rilascio di specifici attestati.
  - Rafforzamento della “**Private Academy**” che prevede un articolato quadro di **interventi di rafforzamento e specializzazione delle competenze tecniche** dei Private Banker con **certificazione finale rilasciata dall’Università di Siena**, master all’estero, **Certified Financial Advisors Programme** (percorso formativo finalizzato a fornire un aggiornamento e una qualificazione sui nuovi strumenti finanziari e le novità introdotte da MIFID II) e ulteriori iniziative volte a migliorare l’**efficacia commerciale dei gestori (es. percorso formativo Protezione ed amministrazione del patrimonio familiare consolidato)**. Prosegue la formazione specialistica per l’acquisizione della qualifica di **Consulente Finanziario**.
  - Pianificato nel secondo semestre '18 **una prima edizione sperimentale di un Mini Master in tecnica bancaria** (5 gg in aula) per 50 neo assunti realizzato in collaborazione con l’Università di Siena per completarne la formazione di ingresso;
  - In Direzione Generale prosegue la formazione tecnico professionale a docenza interna (specialisti owner della materia) attraverso i **Learning Circle** (brevi **seminari monotematici** su argomenti di primaria rilevanza individuati da ciascuna Direzione) e la formazione sul pacchetto **Office** per circa 300 risorse sulla base di skill gap.
- 3) L’indirizzo “**Risk, Compliance & Safety**” ha l’obiettivo di diffondere la cultura e l’efficace governo dei rischi e assicura la copertura degli **obblighi formativi** connessi a compliance e sicurezza, con focus su **Antiriciclaggio, Trasparenza, Privacy e Responsabilità Amministrativa (dl 231), Salute e sicurezza**, nonché l’aggiornamento delle risorse in organico alle Funzioni di Controllo per il 2018 si centra sulle principali iniziative che seguono:
- **Antiriciclaggio**, con attività formative **segmentate per ruoli**. A tale riguardo:  
Sulla base del “Risk Assessment” che ha risposto all’esigenza di misurare per tutti i principali ruoli di rete il rischio di riciclaggio insito nei processi e nelle attività gestite e sulla base di **Questionari di orientamento formativo saranno individuate iniziative formative puntuali** volte a rafforzare le competenze utili per mitigare tale rischio nella gestione quotidiana delle attività previste per ciascun ruolo secondo logiche di massima personalizzazione. La formazione 2018 sulla materia sarà completata da corsi di **Aggiornamento continuo** per tutti i ruoli di Rete e Responsabili di Direzione Generale sui contenuti della **nuova Direttiva AML** attraverso attività multimediali (tutto il personale di Rete e Responsabili DG), interventi mirati sui principali Ruoli di Rete in chiave di follow-up e corsi di aggiornamento in aula per specialisti delle Funzioni di Controllo;
  - **Trasparenza** attraverso survey a tutti i responsabili di Rete per individuarne i gap formativi rispetto ai quali seguiranno iniziative monotematiche in modalità webinar ed eLearning;
  - **Salute e sicurezza** (D. Lgs. 81/2008) finalizzata a assicurare la piena copertura degli obblighi previsti e a diffondere una adeguata cultura della prevenzione.
  - Corso multimediale rivolto a tutto il personale (circa 20.000 risorse) sul presidio della **Sicurezza delle informazioni aziendali** e sulla **Cyber Security**: già in fase avanzata di programmazione interventi info formativi per i Top Manager;
  - Formazione online su “whistleblowing”;
  - Prosecuzione della formazione su FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) e Common Reporting Standard (CRS) tramite appositi corsi on line multimediali;
  - Focus su nuova disciplina aziendale su **D.L. 231** (attraverso corsi online) prevista per l’ultimo trimestre 2018; è in fase conclusiva l’erogazione del corso di aggiornamento in materia attivato nel 2017 rivolto a tutto il personale (circa 20.800 risorse formate pari al 90% del target);

- In coerenza con l'entrata in vigore della nuova normativa (GDPR), tutto il personale del Gruppo sarà iscritto nella prima decade di maggio a un nuovo corso multimediale in materia di tutela della **Privacy**;
- **percorsi mirati** ad elevata specializzazione e **attività formative massive** volte a garantire l'aggiornamento continuo in chiave innovativa per un cospicuo numero di specialisti delle funzioni di controllo.

**Il modello di MPS Academy è applicato anche alle Società del Gruppo, integrato dalle stesse con focus dedicati alle peculiari competenze specialistiche.**

**Per quanto riguarda il Consorzio Operativo, oltre alle iniziative previste per tutti i dipendenti del Gruppo, saranno attivati interventi formativi specifici tra cui:**

- formazione manageriale per ruoli di responsabilità in coerenza con quanto previsto per Banca MPS;
- formazione a supporto del processo Performance Management in coerenza con quanto previsto per Banca MPS;
- sviluppo e consolidamento delle soft skill attraverso la piattaforma multimediale "Skill Gym Center";
- Formazione manageriale per i Gestori RU;
- Corsi di Inglese telefonico individuali
- Formazione in ambito welfare e diversity management in coerenza con quanto previsto per tutti i dipendenti del Gruppo MPS;
- Formazione Office sulla base di skill gap;
- formazione specialistica per Project Specialist e Analisti funzionali;
- Incident Management – Affiancamenti Strutturati SOD (Specialist on Duty)
- formazione specialistica sulle altre famiglie professionali (es: SOD / MOD, Agile, ITIL, Microsoft "azure", Share point, Centro di Gestione Esight – Servizio Wi-Fi , Kaspersky, nuovi Data Steward, True Sight Capacity Optimization, ecc.);
- copertura fabbisogni formativi obbligatori, in coerenza con quanto previsto per Banca MPS (DI 81/08, DI. 231, Privacy e trattamento dati personali, Antiriciclaggio, ecc.).

L'attuazione del Piano di Formazione è funzionale al costante diffuso consolidamento delle competenze necessarie a sostenere non solo gli obiettivi di business della Banca quanto soprattutto i processi di riorganizzazione previsti dal Piano di Ristrutturazione 2017-2021 tesi a garantire, in coerenza con gli obblighi assunti nei confronti dei Regolatori europei e nazionali, il perseguimento degli obiettivi programmati nel rispetto delle tempistiche prescritte. Le Parti concordano che nella misura in cui tali progettualità, in un'ottica di salvaguardia dei livelli occupazionali e di valorizzazione delle professionalità interne, comportino mutamenti dell'organizzazione del lavoro con ricadute sui lavoratori in termini di cambiamenti di mansioni ovvero di rilevanti modifiche nelle modalità di svolgimento delle stesse, dovranno necessariamente essere supportati da specifici programmi di riconversione e riqualificazione professionale attraverso azioni formative, di addestramento e/o affiancamento. Tali percorsi e i relativi piani formativi saranno oggetto di preventivo confronto in sede di Organismo Paritetico sulla Formazione e di specifico accordo al fine di accedere ai finanziamenti con gli appositi strumenti previsti dalle vigenti normative di settore, nazionali e/o comunitarie, anche avvalendosi delle prestazioni ordinarie di cui al D.M. n.83486 del 28 luglio 2014 e di quelle del Fondo per l'Occupazione di cui all'Art.5 del Verbale di Accordo del 29 gennaio 2018.

Per favorire la formazione obbligatoria prevista in modalità e-learning, nel corrente anno a tutti i lavoratori della rete commerciale viene ampliato da 7h30 a 15h pro capite il c.d. pacchetto di "tempo protetto". 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 del "tempo protetto" previsto.

La formazione in "tempo protetto" da parte dei lavoratori della rete commerciale sarà oggetto di specifico monitoraggio da parte dell'Organismo Paritetico sulla Formazione alla data del 30.06.18 e, comunque, a richiesta di una delle Parti.

All'interno del predetto pacchetto di 15h di "tempo protetto", peraltro, nella fase sperimentale di cui all'accordo del 23.02.2018 in materia di "lavoro agile", i lavoratori della rete commerciale avranno la facoltà di effettuare fino ad un massimo di 7h30 in tempo protetto con la modalità di lavoro agile.

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

Al fine di garantire omogenei criteri di accesso alla formazione per tutti i lavoratori, infine, saranno tenuti in debita considerazione i rapporti di lavoro a tempo parziale. In caso di sopravvenute esigenze formative diffuse, la programmazione delle attività formerà oggetto di specifica analisi in sede di Organismo Paritetico sulla Formazione. In ogni caso le Parti si impegnano sin d'ora ad incontrarsi entro il 30/11/2018 per una verifica congiunta.

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 a richiesta delle parti. 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 2018 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.

Siena, 29 maggio 2018.

L'Azienda

Le OO.SS.