

APPENDICE N. 5

APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

Il 23 giugno 2005, in Roma

(Omissis)

premesse che:

- il d. lgs. n. 276 del 10 settembre 2003 ha introdotto una nuova disciplina dell'apprendistato, regolando all'art. 49, la fattispecie dell'apprendistato professionalizzante;
- in particolare, il comma 5 della predetta disposizione ha rimesso la regolamentazione dei profili formativi dell'apprendistato professionalizzante alle regioni e alle province autonome di Trento e Bolzano, d'intesa con le Associazioni dei datori e prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano regionale;
- l'art. 12 dell'accordo 12 febbraio 2005¹ di rinnovo del ccnl per i quadri direttivi e per le aree professionali ha disciplinato l'apprendistato professionalizzante, regolando gli aspetti rinviati alla contrattazione collettiva dal menzionato art. 49;
- con legge 14 maggio 2005, n. 80, è stato aggiunto al medesimo art. 49, il seguente comma 5 bis: *"Fino all'approvazione della legge regionale prevista dal comma 5, la disciplina dell'apprendistato professionalizzante è rimessa ai contratti collettivi nazionali di categoria stipulati da associazioni dei datori e prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale"*,

¹ Cfr., art. 28 del ccnl 8 dicembre 2008.

DIRCREDITO-FD FABI FALORI FIBA C/SL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UILCA

ABI

si conviene - ad integrazione della disciplina dell'apprendistato professionalizzante contenuta all'art. 12 dell'accordo 12 febbraio 2005² di rinnovo del ccnl - di dare attuazione al citato comma 5 bis, al fine di consentire - anche nelle more delle leggi regionali in materia di profili formativi - alle imprese destinatarie del ccnl 12 febbraio 2005 di assumere lavoratori con contratto di apprendistato professionalizzante.

A tal fine le Parti stipulanti condividono quanto contenuto nell'allegato documento - che costituisce pertanto parte integrante del presente verbale di accordo - in merito a:

- profili formativi del settore creditizio e finanziario;
- requisiti essenziali della figura del tutore;
- elementi caratterizzanti la "capacità formativa interna" dell'impresa.

In fase di prima applicazione, nell'ambito di un apposito incontro, l'impresa fornisce agli organismi sindacali aziendali indicazioni circa le previsioni di utilizzo del contratto di apprendistato professionalizzante, la dislocazione territoriale degli interessati, i criteri per l'espletamento della formazione, nonché circa la sussistenza degli elementi caratterizzanti la "capacità formativa interna" dell'impresa stessa.

Agli apprendisti è data facoltà di partecipare a riunioni promosse, durante l'orario di lavoro, dalle organizzazioni sindacali stipulanti il presente verbale di accordo, per illustrare materie di interesse sindacale e del lavoro, con le modalità previste dall'art. 53, 4° e 5° comma del ccnl 11 luglio 1999 (non modificato dall'accordo di rinnovo 12 febbraio 2005)³.

² Cfr., art. 28 del ccnl 8 dicembre 2007.

³ Cfr., art. 65, 4° e 5° comma, del ccnl 8 dicembre 2007.

DIRCREDITO-FD FABBI FALCRI FIBA CISL FISAC-CGIL SILEA SINEUB UGL CREDITO UILCA

Le Parti si danno atto che, ai sensi della Norma transitoria in calce all'art. 25 del ccnl 12 febbraio 2005⁴, anche quanto convenuto nel presente verbale di accordo ha carattere sperimentale e potrà essere sottoposto a verifica su richiesta di una delle Parti medesime.

⁴ Cfr., art. 28 del ccnl 8 dicembre 2007.

ABI
DIRCREDITO-FD FABI FALORI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

Allegato

**PROFILI E CONTENUTI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO
PROFESSIONALIZZANTE NEL SETTORE DEL CREDITO**

PREMESSA

Nel quadro della normativa legislativa in materia di apprendistato (Decreto 8 aprile 1998 e provvedimenti legislativi successivi) ed in relazione a quanto previsto dalla disciplina legislativa dell'apprendistato professionalizzante (art. 49 e segg. del D.Lgs. 10 settembre 2003, n. 276), il contratto collettivo nazionale di lavoro del 12 febbraio 2005 per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali dipendenti dalle imprese creditizie, finanziarie e strumentali, stipulato tra ABI (Associazione Bancaria Italiana) e le Organizzazioni sindacali di settore ha disciplinato l'istituto dell'apprendistato professionalizzante.

In particolare l'articolo 25⁵ del suddetto ccnl prevede - tra l'altro - che:

- *"L'apprendistato professionalizzante è finalizzato al conseguimento di una qualificazione corrispondente ai profili professionali rientranti nella 3^a area professionale di cui all'art. 78⁶ del contratto ed alle corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.*

Ai sensi dell'art. 53, 1° comma, del d.lgs. n. 276 del 2003, durante il rapporto di apprendistato il lavoratore/lavoratrice è inquadrato, per il primo biennio, al secondo livello retributivo immediatamente inferiore rispetto a quello derivante dall'applicazione delle norme richiamate nel comma

⁵ Cfr., art. 28 del ccnl 8 dicembre 2007.

⁶ Cfr., art. 87 del ccnl 8 dicembre 2007.

ABI

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO ULCA

precedente e, per il secondo biennio, nel livello retributivo immediatamente inferiore.

In deroga a quanto previsto al comma che precedono, i lavoratori/lavoratrici di cui all'art. 2, 3° comma, primo alinea, del presente contratto sono inquadrati, per il primo biennio di apprendistato, nel secondo livello retributivo della 2ª area professionale e, per il secondo biennio, al terzo livello retributivo della 2ª area professionale. Tale ultimo inquadramento viene mantenuto ove il rapporto di lavoro prosegua con contratto a tempo indeterminato";

- "Nel rispetto delle competenze delle Regioni stabilite dall'art. 49, 5° comma, del d.lgs. n. 276 e fermo restando il raccordo con le relative regolamentazioni, predisposte d'intesa con le Parti sociali, si condividono i seguenti criteri concernenti la formazione degli apprendisti:

a) nei confronti di ciascun apprendista l'azienda è tenuta ad erogare una formazione congrua, finalizzata al conseguimento della qualifica professionale prevista, nel rispetto di un monte ore di formazione formale, interna o esterna all'azienda, di 120 ore per anno per l'acquisizione di competenze di base e tecnico-professionali.

La formazione può essere erogata, in tutto o in parte, all'interno dell'azienda interessata, presso altra azienda del gruppo o presso altra struttura di riferimento. Le ore di formazione possono essere svolte anche in modalità e-learning od on the job;

b) per la formazione degli apprendisti le aziende, - in relazione a quanto previsto dal D.M. 20 maggio 1999, attuativo dell'art. 16 della l. n. 196 del 1997 e fermo restando il predetto raccordo, in materia di profili formativi, con le normative regionali - articoleranno le attività formative in contenuti a carattere trasversale e contenuti a carattere professionalizzante.

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA CISL FISAC-CGIL SINEA SINEUB UGLICREDITO UNICA

ABI

Le attività formative di cui all'art. 2, lett. a) del D.M. 8 aprile 1998 (contenuti a carattere trasversale), dovranno perseguire gli obiettivi formativi definiti nel D.M. 20 maggio 1999, articolati in quattro aree di contenuto:

- *competenze relazionali;*
- *organizzazione ed economia;*
- *disciplina del rapporto di lavoro;*
- *sicurezza sul lavoro.*

I contenuti di cui all'art. 2, lett. b) del suddetto D.M. 8 aprile 1998 (a carattere professionalizzante) e le competenze da conseguire mediante l'esperienza di lavoro devono essere definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi indicati nel D.M. 20 maggio 1999:

- *conoscere i prodotti e servizi di settore e il contesto aziendale;*
- *conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;*
- *conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro;*
- *conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro;*
- *conoscere e utilizzare misure di sicurezza individuale e di tutela ambientale;*
- *conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.*
- *Il recupero eventuale di conoscenze linguistico/matematiche viene effettuato all'interno dei moduli trasversali e professionalizzanti predisposti dall'azienda;*

c) ai sensi dell'art. 49, 5° comma, lett. e) del d.lgs. n. 276 del 2003 è necessaria la presenza, per l'erogazione della formazione agli apprendisti, di tutor aziendali aventi formazione e competenze adeguate, nel rispetto delle relative discipline nazionali e regionali;

ABI

DIRCREDITO-FD FABI FALERI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILVEA SINFUB UGL CREDITO ULCA

- d) *deve procedersi ad idonea registrazione ed attestazione della formazione effettuata agli apprendisti, anche ai fini del libretto formativo, secondo le discipline nazionali e regionali in materia*".

FORMAZIONE: PROFILI E CONTENUTI

Nel sistema suesposto, le imprese creditizie e finanziarie, anche in relazione alle previsioni del DM 20 maggio 1999 e fermo restando il raccordo con le normative regionali, articolano le attività formative in contenuti a carattere trasversale e contenuti a carattere professionalizzante, secondo quanto previsto dal menzionato ccnl del 12 febbraio 2005⁷.

La suddetta formazione formale a carattere trasversale – alla quale sarà dedicato, indicativamente, il 35% della formazione formale complessiva – ha contenuti omogenei per tutti gli apprendisti; quella a carattere professionalizzante prevede contenuti specifici in relazione alla qualificazione professionale da acquisire.

Conformemente al citato DM 20 maggio 1999, le competenze di base trasversali richieste sono le seguenti:

- a) competenze relazionali:
- saper valutare le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
 - saper comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
 - saper analizzare e risolvere situazioni problematiche;
 - saper definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa;
- b) competenze in materia di organizzazione ed economia:

⁷ Ora contratto 8 dicembre 2007.

- conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'impresa;
 - conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'impresa;
 - conoscere le condizioni e i fattori di redditività dell'impresa (produttività, efficacia e efficienza);
 - conoscere il contesto di riferimento dell'impresa (forniture, reti, mercato, ecc.);
- c) competenze riguardanti la disciplina del rapporto di lavoro:
- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
 - conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori;
 - conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro;
- d) competenze in materia di sicurezza sul lavoro:
- conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
 - conoscere i principali fattori di rischio;
 - conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione.

La formazione relativa alla disciplina del rapporto di lavoro ed alla sicurezza sul lavoro di cui alle lett. c) e d) che precedono sarà - di massima - effettuata nel primo anno.

La formazione formale a carattere professionalizzante è finalizzata al conseguimento di qualificazioni professionali, corrispondenti ai seguenti profili formativi, individuati in coerenza con quanto previsto dal ccnl del 12 febbraio 2005⁸ e con i risultati dell'*Indagine sui fabbisogni professionali e formativi* realizzata da Enbicredito.

Per ciascun profilo sono elencate qui di seguito le relative competenze tecnico-professionali - generali e specifiche - che l'apprendista dovrà acquisire nel corso

⁸ Ora contratto 8 dicembre 2007.

ABI

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA FISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UTICA

del rapporto con le imprese creditizie, finanziarie e strumentali, fermo restando quanto previsto al punto 7 del Protocollo 16 giugno 2004 sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario, secondo il quale: "(...) vi sono valori etici fondamentali cui devono ispirarsi tutti coloro che, ai diversi livelli, operano nelle imprese e che l'azione delle imprese stesse e dei lavoratori deve dunque mirare ad uno sviluppo sostenibile e compatibile, ciò che comporta anche la costante attenzione agli impatti sociali ed ambientali connessi all'esercizio della propria attività".

Il percorso formativo complessivo sarà declinato nel "piano formativo individuale". Per l'intera durata del "piano formativo individuale" dovrà essere garantita – in relazione a quanto previsto dall'accordo di rinnovo del c.c.n.l. del 12 febbraio 2005, art. 25, comma 9, lett. c)⁹ – la presenza di un tutore aziendale, con formazione e competenze adeguate declinate nell'all. n. 2 ove sono anche indicati i requisiti condivisi per riconoscere la "capacità formativa interna" di un'impresa.

Al fine di consentire all'interessato conoscenze quanto più complete del lavoro ed un maggior interscambio nei compiti e tenuto conto delle previsioni del ccnl in tema di fungibilità, l'impresa può disporre il passaggio dell'apprendista da un percorso formativo ad un altro, fermi gli obblighi formativi complessivi previsti dalla normativa applicabile e la computabilità della formazione già effettuata.

La formazione interna all'Azienda, effettuata sulla base del percorso previsto dal piano formativo, verrà attestata da una dichiarazione formale dell'Azienda riferita alle caratteristiche della formazione svolta, secondo le modalità definite dalla normativa in materia.

La formazione effettuata e le competenze acquisite durante l'apprendistato saranno registrate nel libretto formativo del cittadino, secondo le modalità definite dalla normativa in materia.

⁹ Cfr., art. 28, comma 9, lett. c), del ccnl 8 dicembre 2007.

DIRCREDITO-FD FABI FAI SRI FIBA CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

ABI

**PROFILI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO
PROFESSIONALIZZANTE**

Area commerciale

- 1 - Addetto Operativo
- 2 - Addetto all'attività commerciale
- 3 - Operatore di Banca Telefonica
- 4 - Assistente Operativo Clientela Imprese
- 5 - Assistente Operativo Private

Area di staff

- 6 - Addetto alle attività di supporto alla gestione dell'azienda
- 7 - Addetto alle attività di supporto aree specialistiche di business

Area di supporto esecutivo

- 8 - Addetto ad attività amministrative e/o contabili
- 9 - Addetto ad attività informatiche e/o di telecomunicazione

ABI
DIR CREDITO FD FABI FALCRI FIBA Cisl FISAC-CGIL SILTEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

1 - Profilo di:**ADDETTO OPERATIVO***Descrizione:

Svolge, nell'ambito delle strutture di presidio del mercato, le attività operative, contabili e di supporto commerciale affidategli, contribuendo ad assicurare il buon funzionamento dell'unità di appartenenza.
Contribuisce a garantire la qualità del servizio al cliente, in coerenza con le direttive aziendali.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.

* Rientra nella 3ª area professionale di cui all'art. 87 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

ABI
 DIRETTORE-ED. FABI FALCRI FIBA-EISL FISAC-CGIL SILTEA SINFUB UGL CREDITO UICA

- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e utilizzare le principali procedure, al fine di curare la regolare esecuzione delle operazioni contabili e amministrative di propria competenza.
- Avere una adeguata conoscenza degli aspetti normativi interni ed esterni connessi con l'operatività di riferimento per poterli applicare correttamente.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e, cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.
- Conoscere e utilizzare i principali prodotti e servizi offerti dall'azienda e saper contribuire alla vendita degli stessi, coerentemente con gli indirizzi ricevuti.

2 - Profilo di:

ADDETTO ALL'ATTIVITÀ COMMERCIALE*

Descrizione:

Svolge, a supporto del gestore (ove presente), le attività riferite alla gestione della clientela di riferimento al fine di conseguire, anche attraverso appropriati livelli di servizio, gli obiettivi assegnati nell'ambito degli indirizzi e delle politiche commerciali dell'azienda.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione finalizzate ad una relazione efficace e trasparente con la clientela.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.

* Rientra nella 3ª area professionale di cui all'art. 87 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

ABI
 DIRETTORE-ED FABI FALCRI FIBA Cisl FISAC-Cgil SILCEA SINFUB UGL CREDITO UTICA

- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e proporre prodotti e servizi per la clientela di riferimento, in coerenza con le politiche commerciali dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le procedure a supporto della propria attività, al fine di curare il regolare svolgimento delle operazioni di competenza.
- Possedere conoscenze di base sul funzionamento dei mercati e sugli strumenti finanziari più comuni.
- Avere una adeguata conoscenza degli aspetti normativi interni ed esterni connessi con l'assistenza alla clientela per poterli applicare correttamente.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e, cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.

ABI

DIRCREDITO-ED FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SINCEA SINRUB UGL CREDITO UILEA

3 - Profilo di:**OPERATORE DI BANCA TELEFONICA***Descrizione:

- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e proporre prodotti e servizi per la clientela di riferimento, in coerenza con le politiche commerciali dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le procedure a supporto della propria attività, al fine di curare il regolare svolgimento delle operazioni di competenza.
- Possedere conoscenze di base sul funzionamento dei mercati e sugli strumenti finanziari più comuni.
- Avere una adeguata conoscenza degli aspetti normativi interni ed esterni connessi con l'assistenza alla clientela per poterli applicare correttamente.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e, cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.

DIRCREDITO-FID FABRI FALGRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SINCEA SINRUB UGL CREDITO ULLIA

ABI

Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.

- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere ed effettuare operazioni e registrazioni richieste dalla clientela avvalendosi delle tecnologie a disposizione al fine di fornire i riscontri di competenza.
- Conoscere ed offrire i servizi mediante ricezione/effettuazione delle telefonate (*inbound - outbound*).
- Acquisire le conoscenze e svolgere attività di informazione, *helpdesk* e assistenza per l'insieme delle operazioni proprie dell'area di attività anche a favore di chi opera tramite il canale *In Web*, promuovendo azioni di sviluppo commerciale.
- Conoscere le caratteristiche dei principali prodotti commerciali al fine di fornire informazioni e assistenza alla clientela.

4 - PROFILO DI:**ASSISTENTE OPERATIVO CLIENTELA IMPRESE***Descrizione:

Svolge, a supporto del gestore, le attività operative/amministrative riferite alla gestione della clientela di riferimento contribuendo al raggiungimento di un adeguato livello di servizio.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.

* Rientrante nella 3ª area professionale di cui all'art. 87 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

ABI

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILDEA SINFUB UGL CREDITO UICCA

- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare per la gestione amministrativa della clientela.
- Conoscere le specifiche normative da applicare nell'esercizio della propria attività.
- Pianificare le proprie attività, in relazione alle priorità assegnate.
- Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.
- Conoscere le logiche degli strumenti utilizzati per la valutazione della clientela di riferimento.
- Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento.

ABI

DIRGREDITO-FD FABI FALCRI FIBA/CISL FISAG-CGIL SIL/CEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

5 - Profilo di:**ASSISTENTE OPERATIVO PRIVATE***Descrizione:

Svolge le attività operative e contabili affidategli, contribuendo al buon funzionamento procedurale e amministrativo dell'unità di appartenenza; supporta i gestori nell'attività di loro pertinenza. Contribuisce a garantire la qualità del servizio al cliente in coerenza con le indicazioni aziendali.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.

* Rientra nella 3^a area professionale di cui all'art. 87 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

DIRCREDITO-FD FABIFALCRI FIBACISL FISAC-CGIL SICEA SINFUB UGL CREDITO UICA

- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.
- Conoscere e utilizzare le procedure, per l'esecuzione delle attività amministrative e/o contabili di competenza.
- Contribuire alla qualità operativa dell'attività di competenza in coerenza con i processi e le disposizioni ricevute.
- Avere una adeguata conoscenza delle specifiche normative (interne/esterne) da applicare nell'esercizio della propria attività.
- Possedere conoscenze di base sul funzionamento dei mercati e degli strumenti finanziari più comuni.

ABI

DIACREDITO FD FABI FALCRI FIBA CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

6 - Profilo di:**ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO
ALLA GESTIONE DELL'AZIENDA***Descrizione:

Svolge attività prevalentemente operative in strutture centrali collegate alla gestione dell'azienda (es. risorse umane, legale, bilancio, marketing, pianificazione, controllo, ecc.).

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso ai clienti interni.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (es. Privacy, D. lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.

* Rientra nella 3ª area professionale di cui all'art. 87 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività.
- Conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare.
- Conoscere le fasi operative di gestione e sviluppo dell'attività di competenza.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.
- Avere una adeguata conoscenza delle normative da applicare nell'ambito della propria area di competenza.

ABI

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGLICREDITO UNICA

7 - Profilo di:**ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO
AREE SPECIALISTICHE DI BUSINESS***Descrizione:

Svolge attività prevalentemente operative nelle strutture centrali del business creditizio/finanziario (ad es. crediti, finanza).

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa, le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sulla composizione dei prodotti.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso al cliente interno.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (es. antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici specifici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.

* Rientra nella 3^a area professionale di cui all'art. 87 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali.

- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e utilizzare i principi base della materia riguardante il settore di appartenenza.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro proprie dell'area di attività.
- Conoscere i metodi di lavoro e le procedure da applicare.
- Conoscere le fasi di gestione e sviluppo dei prodotti e servizi relativi alla propria area di competenza.
- Conoscere le fasi di sviluppo dell'operatività dell'area specialistica di competenza per il relativo utilizzo.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.
- Avere una adeguata conoscenza delle normative da applicare nell'ambito della propria area di competenza.
- Conoscere le interconnessioni tra operazioni creditizie, finanziarie e presidio dei rischi al fine di operare coerentemente con le medesime.

ABI

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGLCREDITO UFFICIALE

8 - Profilo di:**ADDETTO AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E/O CONTABILI***Descrizione:

Svolge le attività operative e contabili affidategli, contribuendo al buon funzionamento procedurale e amministrativo dell'unità di appartenenza.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.
- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.

* Rientra nella 3ª area professionale di cui all'art. 87 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali, ovvero - laddove si tratti di attività svolta nel rispetto di procedure semplici e standardizzate, con input prevalentemente definiti e con limitato grado di autonomia funzionale - nella 2ª area professionale, 3º livello retributivo, ai sensi dell'art. 2 del presente contratto.

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

ABI

- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi, in particolare per le operazioni di calcolo e di video scrittura.
- Acquisire le conoscenze e utilizzare, organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare in materia di contabilità e/o sistemi di pagamento e/o contrattualistica relativa alle operazioni che si svolgono con la clientela.
- Acquisire le conoscenze e compilare documenti o lettere di natura contabili, moduli e distinte.
- Acquisire le conoscenze e operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

9 - Profilo di:**ADDETTO AD ATTIVITÀ INFORMATICHE
E/O DI TELECOMUNICAZIONE***Descrizione:

Svolge attività connesse alla elaborazione di dati, al funzionamento, all'assistenza e alla manutenzione dei sistemi informatici e di telecomunicazione adottati in azienda.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- Conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla qualità del servizio reso alla clientela interna /esterna.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche volte a favorire il lavoro di gruppo.
- Conoscere le normative da applicare nell'attività di riferimento (in particolare antiriciclaggio, privacy, D. Lgs. n. 231 del 2001) al fine di operare coerentemente con le medesime.

* Rientra nella 3ª area professionale di cui all'art. 87 del presente contratto e alle (eventuali) corrispondenti norme dei contratti integrativi aziendali, ovvero - laddove si tratti di attività svolta nel rispetto di procedure semplici e standardizzate, con input prevalentemente definiti e con limitato grado di autonomia funzionale - nella 2ª area professionale, 3° livello retributivo, ai sensi dell'art. 2 del presente contratto.

- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- Conoscere e gestire i processi relativi alle operazioni da effettuare.
- Conoscere la struttura hardware di un elaboratore.
- Conoscere e utilizzare i principi basilari della programmazione, i "linguaggi informatici" e la terminologia "tecnica" della propria area di attività.
- Conoscere e utilizzare i sistemi di elaborazione elettronica di dati o i mezzi periferici che interagiscono con il sistema operativo principale.
- Conoscere e applicare le tecniche in materia di sicurezza informatica.
- Conoscere le logiche, i processi e le procedure che caratterizzano l'attività di assistenza telematica (supporto alle attività periferiche - help desk).

Allegato

IL TUTORE AZIENDALE

Il tutore aziendale, ferma la normativa in materia, ha il compito di affiancare l'apprendista durante il periodo di apprendistato, per la durata del piano formativo individuale, al fine di agevolarne l'inserimento all'interno dell'impresa.

Nel caso in cui la formazione sia impartita all'apprendista attraverso strumenti di e-learning, anche l'attività di accompagnamento svolta dal tutore potrà essere effettuata con modalità virtualizzata e attraverso strumenti di tele-afiancamento o video-comunicazione.

Le funzioni di tutore possono essere svolte da un lavoratore qualificato designato dall'Impresa.

Il lavoratore designato dall'impresa deve:

- avere formazione e competenze adeguate;
- possedere un livello di inquadramento pari o superiore a quello che l'apprendista conseguirà al termine del periodo di apprendistato;
- svolgere una attività lavorativa coerente con quella dell'apprendista;
- esprimere le proprie valutazioni sulle competenze acquisite dall'apprendista ai fini dell'attestazione da parte dell'impresa.

I tutori aziendali, nel corso del primo anno, devono partecipare ad una specifica attività formativa destinata agli stessi, di durata non inferiore ad 8 ore e comunque nel rispetto delle eventuali discipline regionali, finalizzata a rafforzare principalmente le seguenti competenze:

- conoscere il contesto normativo relativo ai dispositivi di alternanza;
- conoscere le funzioni del tutore e gli elementi di contrattualistica di settore e/o aziendale in materia di formazione;

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO ULCA

- gestire l'accoglienza e l'inserimento degli apprendisti in azienda;
- gestire le eventuali relazioni con i soggetti esterni all'impresa coinvolti nel percorso formativo dell'apprendista;
- pianificare e accompagnare i percorsi di apprendimento e socializzazione lavorativa;
- valutare i progressi e i risultati dell'apprendimento.

Tale attività formativa nei confronti dei tutori aziendali potrà essere svolta all'interno o all'esterno dell'impresa.

* * *

Ai fini dell'erogazione della formazione agli apprendisti, l'impresa ha la "capacità formativa interna" necessaria qualora, ferma la normativa in materia, vi siano:

- risorse umane idonee a trasferire competenze;
- tutori con formazione e competenze adeguate secondo quanto stabilito nel presente documento;
- locali idonei in relazione agli obiettivi formativi.

APPENDICE N. 6

TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO E PREVIDENZA

Il 12 febbraio 2005, in Roma

(Omissis)

si sono incontrate al fine di chiarire la questione insorta in merito alla computabilità o meno delle somme versate dalle Aziende ai fondi di previdenza nella base utile per il calcolo del trattamento di fine rapporto (TFR) ed hanno confermato - tenuto anche conto dei complessivi livelli retributivi definiti in sede di contrattazione collettiva - di aver inteso, tempo per tempo, escludere dalla base di calcolo del TFR i contributi versati dalle imprese per il finanziamento dei trattamenti previdenziali riconosciuti al personale delle aziende di credito.

DIRCREDITO-FD FABBI FALCRI FIBA/CISL FISAC-CGIL SILEA SINRUB UGL CREDITO UNICA

APPENDICE N. 7

FONDO NAZIONALE DEL SETTORE DEL CREDITO
PER PROGETTI DI SOLIDARIETÀ

Il 13 gennaio 2005, in Roma

(Omissis)

Premessa

In relazione agli accordi già intercorsi tra le Parti stipulanti il contratto collettivo nazionale di lavoro per i quadri direttivi e le aree professionali dipendenti dalle imprese creditizie, finanziarie e strumentali, in merito alla istituzione di un Fondo Nazionale per progetti di solidarietà tra i dipendenti e le imprese stesse, si conviene di anticiparne la costituzione, per contribuire prontamente ed efficacemente ad affrontare l'emergenza dovuta ai fenomeni naturali che hanno sconvolto intere regioni dell'Asia.

I fondi raccolti nell'anno 2005 tra le lavoratrici, i lavoratori e le aziende, saranno devoluti a iniziative umanitarie a favore delle popolazioni colpite dal terremoto e dal maremoto dello scorso 26 dicembre,

tutto ciò premesso, si conviene quanto segue:

è costituito un Fondo nazionale per progetti di solidarietà allo scopo di finanziare iniziative umanitarie di assistenza, sia nell'ambito nazionale che internazionale.

La gestione del Fondo è assicurata da rappresentanti dell'ABI e delle Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente Protocollo d'intesa, che decideranno consensualmente sulla destinazione delle risorse.

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA CISL FISAC-CGIL SIMEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

Il Fondo sarà alimentato dai contributi dei dipendenti e, in pari misura, da quelli delle Aziende di Credito e Finanziarie e potrà ricevere donazioni ed ulteriori contributi anche da parte di terzi.

Il contributo dei dipendenti è fissato nella misura di 6 (sei) euro annui da trattenere sull'importo della tredicesima mensilità e potrà variare, d'intesa tra le Parti firmatarie del presente contratto. Per ogni dipendente che aderisce al Fondo, le Aziende verseranno 6 (sei) euro annui o la misura che potrà essere successivamente definita d'intesa tra le medesime Parti.

L'adesione al Fondo è volontaria e il dipendente in ogni momento può recedere dal contributo.

Annualmente sarà reso noto il "bilancio" del Fondo, con la specificazione di tutti gli interventi effettuati.

In caso di scioglimento del Fondo, decisione che dovrà essere assunta consensualmente dalle Parti stipulanti, gli eventuali attivi saranno devoluti ad Organizzazioni aventi le stesse finalità del Fondo.

NORMA TRANSITORIA

L'adesione al Fondo è su base volontaria. La manifestazione di volontà dovrà essere espressa dai lavoratori all'atto dell'avvio del Fondo e potrà essere revocata di anno in anno. La quota relativa all'anno 2005 sarà trattenuta nella busta paga di febbraio 2005, mentre quella relativa al 2006 sarà prelevata dalla tredicesima del dicembre 2005 e così di anno in anno.

Si allega il modulo di adesione al Fondo da accludere alla busta paga dei dipendenti del mese di gennaio 2005, o da diffondere fra i dipendenti stessi con altra idonea modalità, e da restituire compilato e sottoscritto ai competenti Uffici dell'Azienda.

DIRGREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

Allegato

FAC SIMILE DEL MODULO DI ADESIONE
AL FONDO NAZIONALE DEL SETTORE DEL CREDITO
PER PROGETTI DI SOLIDARIETÀ

Data,

Io sottoscritto/a, matr. n., dipendente da, aderisco, a far tempo dal corrente anno, al Fondo nazionale per i progetti di solidarietà tra i dipendenti e le imprese creditizie e finanziarie.

Autorizzo, pertanto, il mio datore di lavoro ad effettuare la trattenuta dell'importo netto di 6 (sei) euro, dalla prima busta paga utile.

Autorizzo, altresì, il mio datore di lavoro a trattenere ogni anno il medesimo importo dalla tredicesima mensilità, salvo mia revoca espressa.

Firma del lavoratore/lavoratrice

.....

ABI

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SI-CEA SINFUB UGL CREDITO UNIONA

APPENDICE N. 8

PROTOCOLLO SULLO SVILUPPO SOSTENIBILE
E COMPATIBILE DEL SISTEMA BANCARIO

Il 16 giugno 2004, in Roma

(Omissis)

premesse che:

- il sistema di relazioni sindacali nel settore del credito si è sviluppato secondo le linee previste dal Protocollo sulla politica dei redditi del 23 luglio 1993, e dal Protocollo 22 dicembre 1998, con particolare riguardo al metodo concertativo ed agli assetti contrattuali. Tali assetti, confermati dal ccnl 11 luglio 1999, si articolano nel contratto collettivo nazionale di categoria - che ha durata quadriennale per la parte normativa e biennale per quella economica - e in un secondo livello di contrattazione (aziendale) riguardante materie e istituti diversi e non ripetitivi rispetto a quelli retributivi propri del contratto nazionale, secondo le modalità e gli ambiti di applicazione definiti dal contratto stesso che stabilisce anche tempistica - secondo il principio dell'autonomia dei cicli negoziali - e materie del secondo livello;
- in coerenza con quanto sopra, con il Protocollo d'intesa del 4 giugno 1997 sul settore bancario, le Parti hanno condiviso principi, criteri e strumenti finalizzati ad una radicale ristrutturazione del sistema creditizio in una logica di efficienza e competitività internazionale;
- in tale contesto si è condiviso, fra l'altro che "il governo dei costi e le maggiori flessibilità trovano il

ABI

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SIFCEA SINFUB UGL CREDITO ULSA

loro riconoscimento nella centralità delle risorse umane, nella loro motivazione e partecipazione, secondo principi di collaborazione, di responsabilità diffuse e di pari opportunità”;

- in adempimento del predetto Protocollo sono stati stipulati l'accordo quadro 28 febbraio 1998 ed il contratto collettivo nazionale di lavoro 11 luglio 1999, attraverso i quali le Parti hanno contribuito al riposizionamento strategico ed al riequilibrio competitivo del sistema bancario italiano rispetto ai competitors europei ed, in particolare, alle ristrutturazioni e alle riorganizzazioni, ai processi di concentrazione nei gruppi bancari e di privatizzazione degli assetti proprietari, alle innovazioni dei processi produttivi, dei prodotti e dei canali distributivi, anche tramite il contenimento dei costi, l'introduzione di nuove flessibilità normative, la modernizzazione delle relazioni sindacali e l'individuazione di strumenti idonei per la gestione delle risorse umane da parte delle imprese ed il governo, in condizioni di equilibrio sociale, delle tensioni occupazionali, anche per mezzo del Fondo di solidarietà di settore;
- le Parti, preliminarmente al rinnovo del predetto ccnl 11 luglio 1999, hanno ravvisato l'opportunità - anche alla luce dell'esperienza applicativa del ccnl stesso - di sviluppare una più ampia riflessione sulle tematiche connesse al miglior utilizzo delle risorse umane, nello spirito, già condiviso nell'accordo 4 aprile 2002, di orientare l'evoluzione delle imprese bancarie, in un contesto competitivo, verso uno sviluppo socialmente sostenibile e compatibile;
- il nuovo ccnl, in coerenza e continuità con il percorso finora intrapreso dalle Parti, deve individuare, anticipando il cambiamento in un ambiente di crescente competitività, regole che assicurino sintesi efficaci fra obiettivi delle imprese ed attese dei lavoratori;

ABI

DIRCREDITO-ED FABI FALCRI FIBACISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UICA

- con il presente Protocollo le Parti stipulanti, pertanto, intendono condividere principi e valori che possano risultare di opportuno indirizzo nel miglioramento continuo della qualità dei rapporti fra le imprese creditizie ed il proprio personale, nel rafforzamento della reputazione complessiva del sistema;
- il presente Protocollo costituisce una utile cornice ai fini del rinnovo del ccnl 11 luglio 1999,

A) quanto sopra premesso, le Parti:

1. valutano positivamente il contributo al risanamento offerto dal sistema di relazioni sindacali adottato nel settore dalla seconda metà degli anni '90 sulla base dei principi di cui ai Protocolli citati in premessa e si impegnano, pertanto, anche nel mutato scenario, a preservarne l'impostazione concertativa e la funzione propulsiva, particolarmente rilevante anche nella prospettiva di uno sviluppo socialmente sostenibile e compatibile;
2. ribadiscono la centralità del contratto nazionale e il comune impegno delle Parti firmatarie il presente Protocollo di operare, ciascuna nel rispetto del proprio ruolo, per garantire la puntuale applicazione ed attuazione della normativa contrattuale;
3. riaffermano il ruolo centrale delle risorse umane e l'obiettivo comune della loro valorizzazione quale elemento indispensabile e strategico per lo sviluppo ed il successo dell'impresa;
4. riconoscono che l'obiettivo di cui al punto precedente presuppone l'effettiva parità delle opportunità di sviluppo professionale, un'offerta formativa continua, la mobilità su diverse posizioni di lavoro, l'adeguatezza dei criteri di valutazione professionale, la qualità delle prestazioni, degli ambienti di lavoro, l'efficacia della prevenzione e degli interventi in materia di salute e sicurezza;

ABI

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-GISL FISAC-CGIL SINCEA SINFUB UGL CREDITO UICSA

5. si impegnano ad adoperarsi attivamente affinché - in un mercato globale - vengano rispettati, ovunque si esplici l'attività imprenditoriale, i diritti umani fondamentali, i diritti del lavoro, e si contrasti ogni forma di discriminazione basata su razza, nazionalità, sesso, età, disabilità, opinioni politiche e sindacali;
6. riconoscono che le imprese, nel perseguire i propri legittimi obiettivi economici, in un mercato globale basato sulla competitività e sulla concorrenza, devono mirare soprattutto all'eccellenza delle performance, in termini di qualità e convenienza dei prodotti e servizi offerti;
7. in tale contesto, ribadiscono che vi sono valori etici fondamentali cui devono ispirarsi tutti coloro che, ai diversi livelli, operano nelle imprese e che l'azione delle imprese stesse e dei lavoratori deve dunque mirare ad uno sviluppo sostenibile e compatibile, ciò che comporta anche la costante attenzione agli impatti sociali ed ambientali connessi all'esercizio della propria attività;
8. riaffermano in tema di sistemi incentivanti - qualora adottati dalle imprese - e di valutazione del personale, che deve essere assicurata aziendalemente piena coerenza tra i principi declinati in materia, con particolare riguardo all'oggettività ed alla trasparenza dei sistemi stessi, e i comportamenti assunti ad ogni livello nelle imprese, al fine di rafforzare all'interno delle medesime il necessario clima di fiducia, coesione e stabilità; conseguentemente, la procedura contrattuale in tema di sistema incentivante - così integrando, ivi compreso quanto indicato ai punti 9 e 10, le attuali previsioni - dovrà svolgersi, tra le Parti aziendali, nella prospettiva di ricercare soluzioni condivise;
9. ritengono opportuno che le imprese prevedano, nell'ambito dei sistemi incentivanti, anche obiettivi di qualità;

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA GISP FISAC-CGIL SILVEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

10. convengono che le Parti nazionali firmatarie del presente Protocollo potranno chiedere un incontro - da tenere in sede ABI entro sette giorni dalla richiesta - per dirimere controversie rivenienti da lamentate violazioni della procedura contrattuale sul sistema incentivante;
11. confermano che al personale impegnato nella rete in attività di vendita devono essere fornite informazioni e regole chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela, anche per quel che attiene alla valutazione, nel caso di vendita di prodotti finanziari, della "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto. In particolare tali obiettivi si realizzano:
- dedicando al medesimo personale una formazione specifica e specialistica nell'ambito della dotazione annuale prevista dal ccnl;
 - ponendo la massima attenzione nelle fasi di assegnazione degli obiettivi del sistema incentivante e di eventuale variazione degli stessi;
 - assicurando la piena applicazione delle garanzie di legge e di contratto a tutela, sia sul piano civile che penale, di coloro che abbiano operato nel rispetto delle istruzioni ricevute e con correttezza e buona fede.

DICHIARAZIONI DELLE PARTI

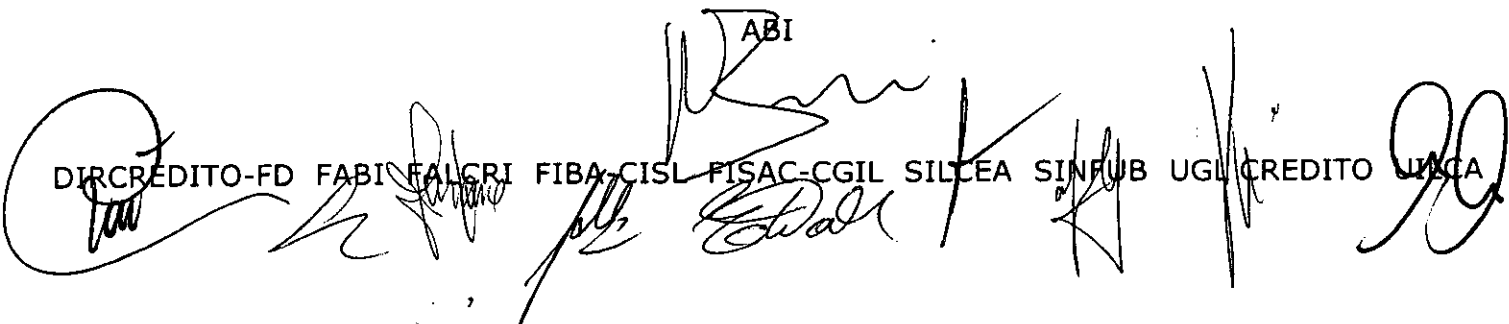
1. Le Organizzazioni sindacali dei lavoratori, in considerazione di processi di ristrutturazione, di riorganizzazione o di acquisizione del controllo di imprese creditizie meridionali, auspicano che, nell'ambito delle appropriate procedure in sede aziendale o di gruppo, si valuti con la massima attenzione la possibilità di un utilizzo mirato e selettivo, anche per aree geografiche, delle risorse del Fondo di solidarietà di settore destinate alla formazione.

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILVEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

ABI

2. L'ABI, prendendo atto di quanto sopra, invita le Imprese a valutare con la massima attenzione l'istanza sindacale in tutti i casi in cui ciò sia compatibile con le esigenze organizzative e produttive rivenienti dai processi di cui sopra.

ABI



DIRCREDITO-FD FABI FAUGRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

B)

Con riferimento alle imprese che volontariamente intendono adottare l'approccio alla Corporate Social Responsibility (CSR), le Parti considerano positivamente gli orientamenti assunti dall'Unione Europea in materia, a partire dal Consiglio di Lisbona del 2000, che ha affermato il nuovo obiettivo strategico per il nuovo decennio: diventare - quella europea - l'economia, basata sulla conoscenza, più competitiva e dinamica del mondo in grado di realizzare una crescita economica sostenibile con nuovi e migliori posti di lavoro e una maggiore coesione sociale.

In particolare le Parti assumono la definizione formulata nel Libro Verde della Commissione europea del luglio 2001, secondo la quale la responsabilità sociale d'impresa è "l'integrazione volontaria da parte delle imprese, delle preoccupazioni sociali ed ambientali nelle loro attività commerciali e nelle loro relazioni con le parti interessate (stakeholder)".

Ne consegue che "affermando la loro responsabilità sociale e assumendo di propria iniziativa impegni che vanno al di là delle esigenze regolamentari e convenzionali, cui devono comunque conformarsi, le imprese si sforzano di elevare le norme collegate allo sviluppo sociale, alla tutela dell'ambiente ed al rispetto dei diritti fondamentali, adottando un sistema di governo aperto, in grado di conciliare gli interessi delle varie parti interessate nell'ambito di un approccio globale della qualità e dello sviluppo sostenibile".

Pertanto, le Parti stipulanti il presente Protocollo si impegnano a favorire la diffusione, nell'ambito del sistema bancario, della cultura, dei principi e dei valori connessi alla responsabilità sociale d'impresa come sopra definita. A tal fine valuteranno con particolare attenzione le indicazioni del Multistakeholder Forum Europeo e le iniziative conseguenti della Commissione Europea, nonché i risultati del progetto sulla responsabilità sociale d'impresa in corso di esame tra Federazione Bancaria Europea, Federazione Casse di

DIRCREDITO-ED FABI BALERI FIBA Cisl FISAC-CGIL SILEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

Risparmio Europee, Federazione BCC Europee e Uni Europa Finanza.

Al medesimo scopo le Parti stipulanti costituiranno un Osservatorio nazionale paritetico che avrà il compito di:

- analizzare le buone pratiche e stimolarne e favorirne la diffusione nel sistema bancario italiano, anche con riguardo agli strumenti volontari come, ad esempio, il bilancio sociale o ambientale e i codici etici;
- nonché di sviluppare l'analisi e la ricerca di convergenze su tematiche che possono contribuire positivamente a promuovere il "valore" dell'impresa e ad ottimizzare il clima aziendale, quali:
 - relazioni sindacali ai vari livelli;
 - assetti del sistema creditizio meridionale e rapporti banche-imprese;
 - salute e sicurezza sul lavoro;
 - formazione continua, alla luce della dichiarazione congiunta UNI-Europa Finanza e FBE del 28 dicembre 2002 in materia di life long learning;
 - sviluppo delle competenze e crescita professionale;
 - pari opportunità professionali;
 - comunicazione interna alle imprese;
 - work life balance;
 - salvaguardia dell'ambiente per gli impatti diretti (consumi di energia, carta, emissioni inquinanti, riciclo, etc.);
 - iniziative a favore di disabili;
 - iniziative a favore del volontariato ed iniziative di solidarietà in genere;
 - azioni positive contro molestie sessuali e comportamenti vessatori, fisici o psicologici;
 - gestione del patrimonio intellettuale delle imprese.

Sui temi di cui sopra, le Parti convergono, altresì, di indire una Conferenza periodica congiunta che abbia ad oggetto uno o più dei temi di cui sopra, e di

DIROREDITO-FD FABI FALCRI FIBA Cisl FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UILEA

promuovere, sui medesimi, la partecipazione attiva a qualificati organismi, pubblici o privati, sia a livello nazionale che internazionale.

ABI
DIRCREDITO-ED FABI FALCRI FIBA GISL FISAG CGII SILDEA SINEUB UGL CREDITO UNICA

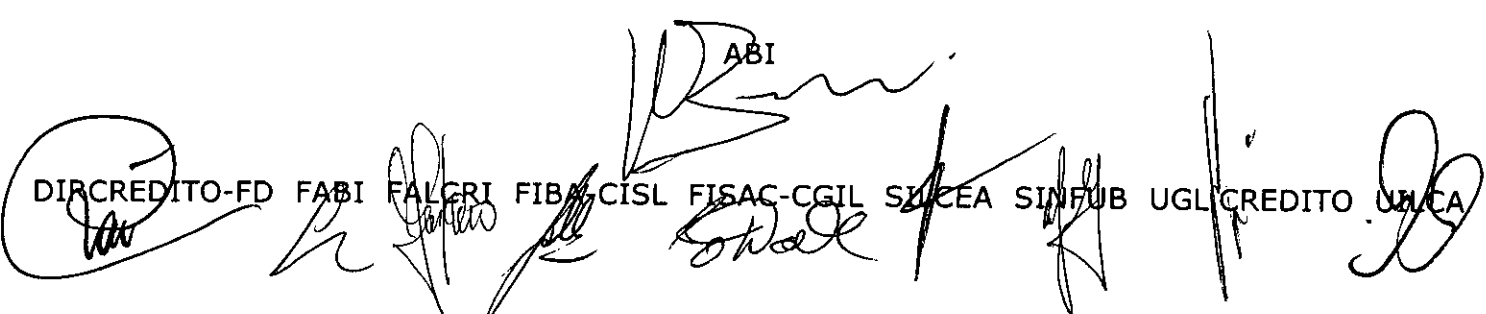
APPENDICE N. 9

ACCORDO INTERCONFEDERALE 11 FEBBRAIO 2004
SUI CONTRATTI DI INSERIMENTO

(Omissis)

premessi che:

- con il presente accordo interconfederale, cui concordemente viene attribuita efficacia transitoria e comunque sussidiaria della contrattazione collettiva, secondo i livelli e le titolarità attualmente previsti, le parti in epigrafe, ferme restando le norme di legge che disciplinano l'istituto, provvedono a definire gli elementi ritenuti essenziali per consentire ai datori di lavoro in tutti i comparti produttivi una fase di prima applicazione dei contratti di inserimento e di reinserimento previsti dal decreto legislativo n. 276/03, anche al fine di evitare che si determini una soluzione di continuità nei flussi di assunzione, specie delle cosiddette fasce deboli;
- il presente accordo interconfederale, pertanto, avrà efficacia a decorrere dall'odierna data di sottoscrizione e fino a quando non sarà sostituito dalla apposita disciplina che sarà definita dalla contrattazione collettiva ai vari livelli;
- con il presente accordo le parti in epigrafe convengono che in sede di contrattazione collettiva si affronti il tema dell'attribuzione del livello di inquadramento in correlazione alle peculiarità settoriali e/o a specifiche condizioni professionali del lavoratore;
- le parti in epigrafe - nell'intento condiviso di ottimizzare la prescrizione legislativa che subordina la possibilità di nuove assunzioni mediante contratti di inserimento alla condizione che sia stato mantenuto



DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SICEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

in servizio almeno il 60% dei lavoratori il cui contratto di inserimento/reinserimento sia venuto a scadere nei diciotto mesi precedenti - convengono che, in sede di contrattazione collettiva e con particolare riferimento ai contratti di reinserimento, si ricerchino soluzioni atte a conseguire il mantenimento in servizio dei lavoratori, tenuto conto delle diverse specificità produttive ed organizzative e dei relativi necessari requisiti professionali, anche nell'ambito dei provvedimenti di incentivazione che dovessero essere emanati in materia;

con le finalità ed alle condizioni descritte

si conviene sulle seguenti modalità

1. Il contratto di inserimento è un contratto di lavoro diretto a realizzare, mediante un progetto individuale di adattamento delle competenze professionali del lavoratore ad un determinato contesto lavorativo, l'inserimento ovvero il reinserimento nel mercato del lavoro.
2. In relazione ai soggetti che possono essere assunti con contratto di inserimento ai sensi dell'art. 54, comma 1, del d.lgs. n. 276/03 si intendono per "disoccupati di lunga durata da 29 fino a 32 anni", in base a quanto stabilito all'art. 1, comma 1, del decreto legislativo n. 181/2000, come sostituito dall'art. 1, comma 1 del decreto legislativo n. 297/2002, coloro che, dopo aver perso un posto di lavoro o cessato un'attività di lavoro autonomo, siano alla ricerca di una nuova occupazione da più di dodici mesi.
3. Il contratto di inserimento è stipulato in forma scritta e in esso deve essere specificamente indicato il progetto individuale di inserimento.
In mancanza di forma scritta il contratto è nullo e il lavoratore si intende assunto a tempo indeterminato.

DIRCREDITO-ED FABI FALORI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO ULICA

Nel contratto verranno indicati:

- la durata, individuata ai sensi del successivo punto 5);
- l'eventuale periodo di prova, determinato ai sensi del successivo punto 7);
- l'orario di lavoro, determinato in base al contratto collettivo applicato, in funzione dell'ipotesi che si tratti di un contratto a tempo pieno o a tempo parziale;
- fermo restando quanto previsto in premessa, la categoria di inquadramento del lavoratore non potrà essere inferiore per più di due livelli rispetto alla categoria che, secondo il contratto collettivo nazionale di lavoro applicato, spetta ai lavoratori addetti a mansioni o funzioni che richiedono qualificazioni corrispondenti a quelle al conseguimento delle quali è preordinato il progetto di inserimento/reinserimento oggetto del contratto.

4. Il progetto individuale di inserimento è definito con il consenso del lavoratore e deve essere finalizzato a garantire l'adeguamento delle competenze professionali del lavoratore al contesto lavorativo, valorizzandone le professionalità già acquisite.

Nel progetto verranno indicati:

- a) la qualificazione al conseguimento della quale è preordinato il progetto di inserimento/reinserimento oggetto del contratto;
- b) la durata e le modalità della formazione.

5. Il contratto di inserimento potrà prevedere una durata minima di nove mesi e massima di diciotto mesi, con l'eccezione dei soggetti riconosciuti affetti da grave handicap fisico, mentale o psichico, per i quali il contratto di inserimento potrà prevedere una durata massima di trentasei mesi.

Nell'ipotesi di reinserimento di soggetti con professionalità compatibili con il nuovo contesto organizzativo, potranno essere previste durate inferiori

alla massima indicata, da definirsi in sede di contrattazione collettiva anche tenendo conto della congruità delle competenze possedute dal lavoratore con la mansione alla quale è preordinato il progetto di reinserimento.

6. Il progetto deve prevedere una formazione teorica non inferiore a 16 ore, ripartita fra l'apprendimento di nozioni di prevenzione antinfortunistica e di disciplina del rapporto di lavoro ed organizzazione aziendale ed accompagnata da congrue fasi di addestramento specifico, impartite anche con modalità di e-learning, in funzione dell'adeguamento delle capacità professionali del lavoratore. La formazione antinfortunistica dovrà necessariamente essere impartita nella fase iniziale del rapporto.

Le parti in epigrafe definiranno tutti gli aspetti utili per formulare il parere da fornire, come legislativamente stabilito, ai Ministeri competenti ai fini dell'attuazione dell'art. 2, lett. i) in tema di "libretto formativo del cittadino".

In attesa della definizione delle modalità di attuazione del citato art. 2, lett. i), la registrazione delle competenze acquisite sarà opportunamente effettuata a cura del datore di lavoro o di un suo delegato, tenendo conto anche di auspiccate soluzioni che potranno essere nel frattempo individuate nell'ambito dei Fondi interprofessionali per la formazione continua.

Le parti, infine, si riservano di verificare, nell'ambito dei Fondi interprofessionali per la formazione continua, la possibilità di sostenere anche progetti formativi per i contratti di reinserimento.

7. Nel contratto di inserimento verrà altresì indicato:

- l'eventuale periodo di prova, così come previsto dal contratto collettivo applicato per la categoria giuridica ed il livello di inquadramento attribuiti al lavoratore in contratto di inserimento/reinserimento;

- un trattamento di malattia ed infortunio non sul lavoro disciplinato secondo quanto previsto in materia dagli accordi per la disciplina dei contratti di formazione e lavoro o, in difetto, dagli accordi collettivi applicati in azienda, riproporzionato in base alla durata del rapporto prevista dal contratto di inserimento/reinserimento, e comunque non inferiore a settanta giorni.

8. L'applicazione dello specifico trattamento economico e normativo stabilito per i contratti di inserimento/reinserimento, non può comportare l'esclusione dei lavoratori con contratto di inserimento/reinserimento dall'utilizzazione dei servizi aziendali, quali mensa e trasporti, ovvero dal godimento delle relative indennità sostitutive eventualmente corrisposte al personale con rapporto di lavoro subordinato, nonché di tutte le maggiorazioni connesse alle specifiche caratteristiche dell'effettiva prestazione lavorativa previste dal contratto collettivo applicato (lavoro a turni, notturno, festivo, ecc.).

9. Nei casi in cui il contratto di inserimento/reinserimento venga trasformato in rapporto di lavoro a tempo indeterminato, il periodo di inserimento/reinserimento verrà computato nell'anzianità di servizio ai fini degli istituti previsti dalla legge e dal contratto, con esclusione dell'istituto degli aumenti periodici di anzianità o istituti di carattere economico ad esso assimilati e della mobilità professionale disciplinata dalle clausole dei contratti che prevedano progressioni automatiche di carriera in funzione del mero trascorrere del tempo.

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA CISL FISAC-CGIL SILEA SINFUB UGL CREDITO UILCA

ABI

APPENDICE N. 10

DICHIARAZIONE CONGIUNTA DELLE PARTI SOCIALI EUROPEE
DEL SETTORE BANCARIO SULLA FORMAZIONE CONTINUA
DEL DICEMBRE 2002

**Il testo dell'Accordo sarà inserito
in fase di stampa**

DIRCREDITO-ED FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILDEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

ABI

APPENDICE N. 11

VERBALE DI RIUNIONE SUL TEMA DELL'OCCUPAZIONE E PER IL
RILANCIO DEL FONDO DI SOLIDARIETÀ DEL SETTORE

Il 20 giugno 2007, in Roma

si è tenuto un incontro tra

(Omissis)

nel corso del quale sono state trattate le problematiche concernenti il tema dell'occupazione, con particolare riferimento all'individuazione di iniziative congiunte volte al rafforzamento del Fondo di solidarietà di settore.

L'ABI e i Sindacati si danno atto di quanto segue.

- Il tema dell'occupazione nelle imprese bancarie, concomitante con la fase di rinnovo del ccnl 12 febbraio 2005, è urgente in considerazione della forte accelerazione del fenomeno delle riorganizzazioni e delle concentrazioni bancarie che prefigura un sistema creditizio profondamente diverso da quello in essere solo pochi mesi fa, determinando una netta riduzione del numero dei grandi gruppi bancari, passati in breve tempo da 11 a 6. Le prevedibili, conseguenti ricadute sul piano occupazionale andranno opportunamente gestite, anche con l'obiettivo di favorire nuova occupazione verso attività che potranno essere utilmente sviluppate.
- Sino ad oggi le conseguenze occupazionali rivenienti da questi riassetti proprietari e organizzativi sono state governate garantendo equilibrio sociale grazie all'intervento del Fondo di solidarietà del settore che

DIRCREDITO-FD FABRI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SINTESA SINFUB UGL CREDITO UICCA

ha consentito soluzioni non traumatiche rispetto alle eccedenze di personale denunciate dalle aziende e che si sono concretizzate in uscite, per lo più volontarie, del personale prossimo al pensionamento.

- Il Fondo ha, dunque, consentito in questi anni di risolvere adeguatamente, senza tensioni sociali né oneri per la collettività, il problema degli esuberi: dal 2000 ad oggi sono stati sottoscritti accordi per circa 24.000 lavoratori e gli attuali percettori dell'assegno straordinario sono circa 10.000.
- Il Fondo, prorogato al 2020 con il D. M. 28 aprile 2006, n. 226, è stato, tuttavia, proprio in questa fase, caricato di ulteriori oneri per le imprese, in assenza di misure e/o interventi di sostegno da parte pubblica.
- In particolare, tale ulteriore onerosità si è concretizzata con la legge 4 agosto 2006, n. 248 che ha abrogato il sistema di tassazione meno oneroso applicato in precedenza alle somme corrisposte al personale con una determinata anzianità per agevolare l'esodo: sistema sul quale le Parti contrattuali avevano concepito il Fondo stesso nel 1998.

Tanto premesso, le Parti convengono quanto segue.

- E' necessario che l'ammortizzatore sociale applicato nel settore continui ad essere strumento efficace e specifico del sistema bancario per governare i processi di riorganizzazione e concentrazione, ridurre le potenziali tensioni, gestire le eccedenze di personale, mitigare gli impatti sociali e favorire l'occupazione dei più giovani.

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA/CISL FISAC-CGIL SILZEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

- In questo ambito la paventata estensione al settore del credito, da parte del Governo, degli ammortizzatori sociali applicati ad altri comparti (cassa integrazione guadagni, ordinaria o straordinaria, mobilità), non è considerata idonea ad affrontare e gestire le ricadute dei processi di concentrazione in atto, oltre a rappresentare un serio ostacolo alla continuità e funzionalità del Fondo di solidarietà.
- Si tratta, infatti, di una misura dagli effetti troppo onerosi per gli stessi lavoratori e per le banche sia sotto il profilo economico che sotto quello gestionale, il cui utilizzo peraltro non è rispondente alle esigenze del settore creditizio.
- Il tema dell'occupazione si collega anche alla più generale questione dei c.d. "oneri senza prestazioni corrispettive" gravanti sulle imprese del settore.
- Queste problematiche formeranno oggetto di un'iniziativa congiunta di ABI e delle Segreterie Nazionali dei Sindacati nei confronti del Governo finalizzata:
 - a rilanciare ed accrescere, anche ripristinando l'originario regime fiscale, l'efficacia del Fondo di solidarietà quale strumento prioritario di equilibrio sociale, valorizzandone la funzione di ammortizzatore del settore;
 - a evitare interventi legislativi che pregiudichino l'utilizzo dello strumento "Fondo esuberi di settore".

ABI

DIRCREDITO-FD FABRI FALCRI FIBA-CISL FISAG-CGH SIMEA SINFUB UGL CREDITO UNICA

1. DICHIARAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI SINDACALI
DIRCREDITO-FD, FABI, FALCRI, FIBA-CISL, FISAC-CGIL, SILCEA,
SINFUB, UGL CREDITO E UILCA

Le organizzazioni sindacali dei lavoratori Dircredito-FD, Fabi, Falcri, Fiba-Cisl, Fisac-Cgil, Silcea, Sinfub, Ugl Credito e Uilca, stipulanti il contratto dell'8 dicembre 2007, dichiarano che intendono esercitare, ad ogni livello e per qualsiasi titolo, i diritti e le attività scaturenti dallo stesso, o derivanti dalla sua applicazione, in assoluta indipendenza ed autonomia rispetto ad ogni altra organizzazione.

Si invita a voler prendere buona nota, e ciò sia per incontri presso la Vostra Associazione che presso le imprese Vostre associate che le sottoscritte organizzazioni sindacali dei lavoratori intendono essere sempre convocate congiuntamente tra di loro e separatamente rispetto ad ogni altro sindacato operante nella categoria.

Roma, 8 dicembre 2007

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UILCA

2. DICHIARAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI SINDACALI
DIRCREDITO-FD, FABI, FALCRI, FIBA-CISL, FISAC-CGIL, SILCEA,
SINFUB, UGL CREDITO E UILCA

Le OO.SS. precisano, ai fini del consenso degli organismi sindacali aziendali di cui all'art. 20 del presente contratto, che gli stessi, per ogni singola azienda, potranno, aderire al Protocollo di intesa di gruppo solo all'unanimità.

Qualora l'unanimità non venga raggiunta, le materie oggetto del Protocollo di gruppo continueranno a permanere nella titolarità delle parti aziendali.

Roma, 8 dicembre 2007

DIRCREDITO-FD FABI FALCRI FIBA-CISL FISAC-CGIL SILCEA SINFUB UGL CREDITO UILCA

