

VERBALE DI ACCORDO COLLETTIVO DI RIMODULAZIONE DELL'ORARIO DI LAVORO

ai sensi dell'art. 88, comma 1, del decreto-legge n. 34 del 2020

In Milano, 19 marzo 2025

tra

Intesa Sanpaolo S.p.A. (di seguito ISP)

e

le Delegazioni Sindacali di Gruppo FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, UILCA, UNISIN di ISP

d'ora in poi denominate anche solo "le Parti"

PREMESSO CHE:

1. L'art. 88 del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, recante "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19", convertito con modificazioni dalla legge 17 luglio 2020, n.77, istituisce il Fondo Nuove Competenze finalizzato ad accompagnare i processi di transizione digitale ed ecologica dei datori di lavoro, nonché a favorire nuova occupazione, attraverso il riconoscimento di un contributo al costo del lavoro dei soggetti coinvolti in percorsi formativi di accrescimento delle competenze.
2. Le Parti, con il presente Accordo, intendono realizzare una specifica intesa di rimodulazione dell'orario di lavoro in relazione all'attivazione del Fondo Nuove Competenze, denominato "Competenze per l'Innovazione" ai sensi dell'art. 88 del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito in Legge n° 77/2020 e successive modifiche e integrazioni e ai sensi del Decreto Interministeriale del 10 ottobre 2024.
3. L'Avviso FNC3 al paragrafo 7, punto 7.2 prevede che ogni intervento formativo sia articolato in un piano formativo o, eventualmente, più piani formativi qualora l'azienda abbia iscritto i propri lavoratori ad uno o più fondi paritetici interprofessionali che aderiscano a FNC3 (un piano formativo per ogni fondo).
4. L'azienda aderisce al Fondo paritetico interprofessionale aziendale per la formazione continua del credito e delle assicurazioni, denominato "Fondo Banche Assicurazioni" (di seguito "Fondo" o "FBA") che partecipa al Fondo Nuove Competenze, pertanto, l'azienda si impegna a presentare al suddetto FBA secondo le modalità e le regole da questo stabilite, il progetto formativo di cui all'Allegato 2, per la richiesta di finanziamento dei costi della formazione.
5. Sono presenti le rappresentanze sindacali così come disciplinato da FBA con il verbale di accordo 15 marzo 2016, sottoscritto a livello nazionale, con il quale si è convenuto che i piani formativi possono essere presentati al "Fondo" e approvati dal medesimo sulla base di accordi sottoscritti, in alternativa alle rappresentanze sindacali delle singole aziende,

con le Delegazioni Sindacali di Gruppo ove siano stati costituiti appositi “Organismi paritetici sulla formazione” e che abbiano condiviso il progetto formativo.

6. il Protocollo delle Relazioni Industriali del 14 aprile 2021, agli artt. 5 e 9 prevede che gli Organismi paritetici sulla Formazione, istituibili aziendalmente ai sensi dell’art. 18 del CCNL 19 dicembre 2019, come confermato dall’Accordo di rinnovo CCNL del 23 novembre 2023, sono denominati nell’ambito delle società del Gruppo “Commissioni sulla Formazione e la riqualificazione professionale”;
7. dette Commissioni svolgono attività di studio, analisi e ricerca in materia di formazione e riqualificazione professionale, anche al fine di attivare le procedure di accesso ai fondi comunitari, nazionali e regionali e si riuniscono a livello di Gruppo nel “Comitato Welfare Sicurezza e Sviluppo Sostenibile” (di seguito Comitato);
8. In linea con quanto stabilito dal verbale di accordo del 15 marzo 2016 e sue successive integrazioni, nonché dall’art. 77 del CCNL 19 dicembre 2019, come modificato dall’art. 17 dell’Accordo di rinnovo del CCNL del 23 novembre 2023, in data 19 febbraio 2025 il Comitato ha approfondito le tematiche e i contenuti delle iniziative formative svolte da ISP, evidenziando e indicando come prioritari alcuni interventi, ed esaminando la documentazione completa relativa al Piano Formativo, complessivamente rivolto al personale di ISP, come indicato nell’allegato 2 al presente accordo.

CONSIDERATO CHE:

1. Il **Piano d’Impresa 2022/2025**, in linea con i forti cambiamenti in atto e l’evoluzione tecnologica del settore, ha confermato la formazione come uno degli strumenti prioritari a supporto della realizzazione dei propri obiettivi, anche attraverso il completamento della digitalizzazione già in corso, e mediante un programma di riconversione e riqualificazione del personale finalizzato all’aggiornamento professionale e allo sviluppo delle competenze di natura relazionale, manageriale e gestionale;

L’Accordo del 4 dicembre 2024 ha previsto, in materia, percorsi formativi personalizzati e innovativi, adeguati ai nuovi processi organizzativi e con contenuti ad alto valore aggiunto su tematiche trasformative, che accompagneranno le persone del Gruppo attraverso il cambiamento, sia mediante l’acquisizione delle professionalità richieste, sia verso nuovi mestieri. Gli interventi formativi previsti saranno organizzati in contenuti tecnici, collegati alla cultura del Gruppo, all’innovazione digitale e alla customer experience, con l’obiettivo di rafforzare la consapevolezza del ruolo ricoperto e le capacità relazionali, nonché di consentire al personale di acquisire e mantenere nel tempo le competenze digitali necessarie per svolgere la propria attività, a tutti i livelli, in modo efficace e sicuro.

Uno dei programmi formativi considerato prioritario sarà il “Programma Omnicanalità”, che ha l’obiettivo di guidare e sostenere le persone attraverso l’acquisizione delle competenze necessarie a garantire una copertura efficace del ruolo in un contesto di trasformazione digitale.

2. Gli scenari di innovazione specifici per il settore e l'azienda, che richiedono l'adeguamento delle competenze dei lavoratori coinvolti nel progetto formativo, riguardano quanto segue:

Il piano formativo è stato sviluppato per supportare i processi di innovazione e trasformazione digitale, con particolare attenzione all'adozione di tecnologie avanzate e intelligenza artificiale. L'obiettivo è rispondere alle nuove esigenze di settore migliorando l'efficienza operativa, accelerando l'evoluzione dei modelli organizzativi, e promuovendo nel tempo lo sviluppo e l'occupabilità dei lavoratori. L'intervento formativo è progettato per rafforzare le competenze digitali del personale, in linea con le finalità della terza edizione del Fondo Nuove Competenze.

Con questo approccio ISP intende valorizzare gli investimenti tecnologici già intrapresi, supportando la transizione digitale e favorendo una maggiore competitività nel settore di riferimento in un mercato sempre più digitalizzato e interconnesso. Il piano formativo riconosce il ruolo centrale del capitale umano nella trasformazione aziendale. L'aggiornamento delle competenze delle persone di ISP è essenziale per garantire continuità operativa e sostenibilità aziendale, favorendo un ambiente di lavoro più innovativo. L'investimento in formazione rappresenta un fattore strategico per garantire che le innovazioni tecnologiche trovino applicazione concreta nei processi aziendali, creando valore per il Gruppo.

In tale contesto, l'evoluzione degli assetti dei mercati, della concorrenza e del contesto organizzativo, non solo nel settore bancario e assicurativo, impone una tempestiva evoluzione delle conoscenze e delle competenze. Per i diversi ruoli aziendali, sono state individuate le competenze necessarie per conservare e rafforzare la qualificazione professionale o riorientarle verso nuove mansioni, attraverso programmi di riqualificazione e riconversione "su misura". Tale approccio consente di indirizzare le capacità e le competenze delle persone verso obiettivi strategici del Gruppo, promuovendo l'occupabilità e garantendo un efficace adattamento delle persone ai cambiamenti del mercato del lavoro.

In questo quadro, il "Programma Omnicanalità" è stato identificato come uno dei progetti formativi prioritari per supportare il percorso di trasformazione digitale del Gruppo. Il programma si focalizza sullo sviluppo professionale dei Gestori Privati e Gestori Privati con portafoglio Affluent della Rete della Divisione Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo, con l'obiettivo di armonizzare e integrare il patrimonio di competenze del personale coinvolto, arricchendolo con nuove competenze digitali. Questo processo è in piena coerenza con le finalità della Terza Edizione del Fondo Nuove Competenze e con gli obiettivi di innovazione aziendale, permettendo di garantire l'occupabilità delle persone attraverso una sempre più efficace copertura del ruolo.

3. Le finalità del progetto formativo, mirate a soddisfare i fabbisogni di ISP attraverso lo sviluppo di nuove o maggiori competenze necessarie per favorire i processi di innovazione aziendale, si riassumono in quanto segue:

Il piano formativo di ISP è stato progettato per supportare l'innovazione e la trasformazione digitale del Gruppo, con una focalizzazione sull'adozione di un modello omnicanale, l'ottimizzazione dell'esperienza cliente e l'integrazione di strumenti digitali avanzati nei processi bancari. L'obiettivo principale è sviluppare le competenze del personale nell'utilizzo delle nuove tecnologie per la gestione delle relazioni con la

clientela, migliorando l'efficienza operativa e garantendo un servizio più personalizzato e sicuro.

L'intervento formativo si inserisce in un contesto di crescente digitalizzazione e sostenibilità aziendale, in linea con le finalità della terza edizione del Fondo Nuove Competenze. Il piano mira a rafforzare le competenze digitali del personale, permettendo di sfruttare al massimo gli investimenti tecnologici già intrapresi, tra cui CRM evoluti, strumenti di intelligenza artificiale per la consulenza finanziaria, soluzioni di Internet Banking e piattaforme per la gestione delle interazioni digitali e da remoto.

Particolare attenzione è riservata all'aggiornamento professionale dei 342 lavoratori over 55 (21.691 in organico), che saranno coinvolti nel percorso formativo, rappresentando circa il 15% del totale dei 2.356 partecipanti. Il programma consentirà loro di sviluppare competenze digitali e soft skills fondamentali per affrontare con successo la transizione tecnologica.

Questo approccio inclusivo assicura che l'innovazione non si limiti solo all'adozione di nuovi strumenti, ma venga accompagnata da un'evoluzione culturale e organizzativa in grado di valorizzare l'esperienza e il contributo di tutti i dipendenti

In questo modo, ISP potrà consolidare la propria posizione competitiva sul mercato globale, anticipando le esigenze del settore. Il piano formativo riconosce il capitale umano come fulcro della trasformazione digitale. La formazione avanzata del personale sarà determinante per garantire continuità operativa, sostenibilità e innovazione, promuovendo un ambiente di lavoro più dinamico, digitale e interconnesso.

4. Gli ambiti di innovazione individuati nell'Avviso FNC3, che rappresentano il riferimento per il presente Accordo sono

Sistemi tecnologici e digitali

Introduzione e sviluppo dell'intelligenza artificiale

Le caratteristiche e le finalità del progetto realizzato attraverso la modalità dell'Istanza Singola e una volta concluso l'iter autorizzativo, sono definite nel dettaglio all'interno del progetto formativo di cui all'Allegato 2.

5. Le informazioni relative all'azione formativa saranno comunicate ai lavoratori destinatari tramite comunicazioni via e-mail o con altro mezzo di comunicazione digitale aziendale. Tali comunicazioni riguarderanno:
 - Le finalità del piano formativo, specificamente progettato per supportare i processi di innovazione aziendale.
 - L'indicazione chiara del finanziamento del percorso formativo, con particolare riferimento al costo del lavoro, grazie al contributo del FSE+ 2021-2027.
6. Il Comitato, ritenendo il Piano Formativo di cui all'Allegato 2 e descritto nel presente accordo conforme alle prescrizioni regolamentari dell'Avviso FBA "Competenze per l'Innovazione" e relativo Addendum nonché allo schema generale delineato nell'art. 17 dell'Accordo di rinnovo CCNL del 23 novembre 2023, ha proposto alle Delegazioni di

Gruppo di ISP di attivarsi per richiedere la fruizione dei finanziamenti previsti attraverso il citato Avviso con cui FBA partecipa al Fondo Nuove Competenze – Terza Edizione, iniziativa promossa dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

7. Le Parti, recependo il parere favorevole del Comitato, condividono che il Piano Formativo descritto è finalizzato ad accrescere e sviluppare le competenze digitali del personale, rafforzando le competenze trasversali per la gestione dell'innovazione e della complessità, in coerenza con quanto condiviso dalle Parti con l'Accordo 4 dicembre 2024.
8. Le Parti, con il presente accordo, intendono definire una pluralità di percorsi formativi sulla base dei quali avviare percorsi personalizzati di sviluppo delle competenze dei lavoratori coerenti con i fabbisogni di innovazione organizzativa e/o produttiva.
9. I percorsi formativi di cui al precedente comma sono finalizzati all'innalzamento delle competenze dei lavoratori coinvolti oltre che a favorire il riconoscimento e la portabilità delle competenze acquisite in esito ai percorsi di apprendimento attraverso il rilascio di attestazioni di trasparenza e/o di validazione come previsto nell'Avviso FNC3.

LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE:

1. Le premesse e le considerazioni sono parte integrante del presente accordo.
2. In riferimento ai processi di innovazione riportati in premessa, il datore di lavoro, anche alla luce degli approfondimenti fatti nell'ambito del citato Comitato, ha individuato specifici fabbisogni formativi in termini di maggiori e nuove competenze da sviluppare attraverso piani formativi e percorsi formativi descritti nel progetto formativo di cui all'allegato 2, che costituisce parte integrante del presente accordo, riportando nel dettaglio:
 - Le procedure di valorizzazione del patrimonio di competenze possedute dai destinatari della formazione e di personalizzazione degli interventi individuali;
 - I contenuti formativi;
 - I soggetti erogatori della formazione e i soggetti che la attestano;
 - Le ore di formazione previste;
 - Le modalità di erogazione della formazione.
3. L'orario di lavoro destinato all'attività formativa per l'accrescimento delle competenze dei lavoratori verrà rimodulato in concomitanza con il calendario del percorso formativo personalizzato che potrà pertanto subire variazioni in funzione delle modifiche delle attività didattiche che verranno calendarizzate a seguito dell'approvazione del finanziamento.
4. Il lavoratore, inserito nel percorso di sviluppo delle competenze, per tutto il periodo di svolgimento della formazione, sia nelle stesse giornate sia in giornate diverse da quelle destinate alle attività formative, non può essere destinatario di trattamenti di sostegno al reddito e all'occupazione che prevedano la riduzione dell'orario di lavoro.
5. Le attività formative e la relativa rendicontazione verranno concluse entro 365 giorni dalla comunicazione dell'approvazione dell'istanza come previsto dall'Avviso FNC3.

6. L'azienda si avvarrà, per l'erogazione della formazione, di soggetti formativi fra quelli di cui alle tipologie e nel rispetto dei requisiti previsti dall'Avviso FNC3, così come specificato nel progetto formativo di cui all'Allegato 2.
7. L'attestazione di trasparenza e/o validazione sarà affidata ad un ente titolato ai sensi e per gli effetti del decreto 16 gennaio 2013, n. 13 o un ente accreditato dalle Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano a svolgere attività di formazione professionale così come disciplinato nell'Avviso FNC3 e specificato nel progetto formativo di cui all'Allegato 2.
8. I lavoratori coinvolti nei percorsi formativi saranno indicati in fase di presentazione dell'istanza e, nel rispetto delle regole dell'Avviso FNC3, potranno essere variati, secondo quanto previsto nell'Avviso FNC3, sottoscrivendo un'integrazione al presente accordo che sarà trasmessa nei modi richiesti al MLPS.
9. Le Parti condividono di presentare al Fondo Nuove Competenze, nel rispetto dei requisiti e delle modalità stabilite dall'Avviso "Competenze per l'Innovazione", con cui FBA aderisce alla Terza Edizione del FNC, il Piano Formativo di cui all'Allegato 2 denominato "Omnicanalità e Digital Banking: Tecnologie e Competenze Digitali per l'Evoluzione dei Servizi Finanziari".

Al termine dell'iter di approvazione da parte del Fondo Nuove Competenze, il Piano, strutturato in conformità ai requisiti previsti dall'Avviso e denominato "Omnicanalità e Digital Banking: Tecnologie e Competenze Digitali per l'Evoluzione dei Servizi Finanziari", sarà successivamente presentato da ISP a FBA nel rispetto delle regole e delle procedure previste per l'accesso ai relativi finanziamenti, garantendo la coerenza con gli obiettivi di occupabilità e competitività aziendale definiti dall'Avviso.

Il Piano Formativo è stato strutturato in linea con le aree tematiche finanziabili dall'Avviso FBA, nonché dal relativo Addendum, attraverso interventi finalizzati al rafforzamento delle competenze necessarie per accompagnare la trasformazione digitale e organizzativa, il potenziamento delle competenze tecnico-specialistiche e l'adozione di soluzioni innovative per l'ottimizzazione dei processi aziendali.

Il presente accordo è dunque predisposto per garantire la piena conformità ai requisiti stabiliti dal Fondo Nuove Competenze e dal Fondo Banche Assicurazioni, assicurando che la progettazione, l'attuazione e la gestione del Piano si svolgano nel rispetto delle normative vigenti e delle condizioni di accesso ai finanziamenti.

Nell'ambito dei lavori che il Comitato svolgerà per le materie di competenza delle Commissioni aziendali sulla Formazione e la riqualificazione professionale, si prevede - alla luce dell'importanza che le Parti attribuiscono al monitoraggio dell'attività del suddetto piano aziendale - entro il mese di dicembre 2025 - una specifica sessione di verifica e approfondimento congiunto del Piano presentato; successivamente, a richiesta del Comitato potrà essere effettuata in sede aziendale una verifica sul complesso delle iniziative formative finanziate condivise con accordi sindacali.

10. Le caratteristiche e il numero dei destinatari della formazione sono riepilogati nelle seguenti tabelle:omissis....

SPECIFICI TARGET DESTINATARI DELLA FORMAZIONE	SI/NO	Numero
Lavoratori dipendenti al momento della presentazione dell'istanza <i>Paragrafo 3, punto 3.1, lettera a)</i>	SI	2.356
Disoccupati da almeno 12 mesi, assunti con contratto di apprendistato o a tempo indeterminato successivamente alla data di pubblicazione del decreto interministeriale 10 ottobre 2024 e prima dell'avvio della formazione <i>Paragrafo 3, punto 3.1, lettera d)</i>	NO	0
Lavoratori assunti, successivamente alla data di pubblicazione del decreto interministeriale del 10 ottobre 2024 e prima dell'avvio della formazione, con contratto di apprendistato di alta formazione e ricerca (cosiddetto apprendistato di terzo livello) di cui all'art. 45 del DM 81/2015 <i>Paragrafo 3, punto 3.1, lettera e)</i>	NO	0
Disoccupati preselezionati dall'azienda che partecipano alle attività formative insieme agli altri lavoratori <i>Paragrafo 3, punto 3.1, lettera f)</i>	NO	0
Disoccupati formati per la loro successiva assunzione con contratto stagionale <i>Paragrafo 3, punto 3.1, lettera g) - Se presente, per questo target viene predisposto uno specifico piano e percorso formativo non associato a FPI</i>	NO	0

N° destinatari totali	N° ore di formazione totale
2.356	94.240

Letto, accettato, confermato e sottoscritto.

INTESA SANPAOLO S.P.A.

FABI
FIRST/CISL
FISAC/CGIL
UILCA
UNISIN

ALLEGATO 1

Elenco dei lavoratori di Intesa Sanpaolo S.p.A.

...omissis...

ALLEGATO 2

PROGETTO FORMATIVO

ALLEGATO 2 - ACCORDO COLLETTIVO

Accordo sottoscritto il 19 marzo 2025 da

Intesa Sanpaolo S.p.A.

e

*Delegazioni Sindacali di Gruppo FABI, FIRST-CISL, FISAC/CGIL, UILCA,
UNISIN di ISP*

PROGETTO FORMATIVO

***Omnicanalità e Digital Banking: Tecnologie e Competenze Digitali per
l'Evoluzione dei Servizi Finanziari***

Tipologia di intervento

Sistema formativo	<input type="checkbox"/>
Filiera formativa	<input type="checkbox"/>
Singola istanza	<input checked="" type="checkbox"/>

IMPORTANTE

Si prega di allegare in piattaforma copia del progetto formativo in un formato che consenta la lettura delle informazioni ai fini dell'analisi qualitativa dei contenuti formativi:

- ✓ Formati di elaboratori di testi
- ✓ PDF con testo selezionabile

Sommario

<u>Sommario</u>	10
<u>SEZIONE 1 – RISERVATA A PROGRAMMI DI SISTEMI FORMATIVI E FILIERE FORMATIVE</u>	11
<u>SEZIONE 2 – IL PIANO FORMATIVO</u>	11
<u>SEZIONE 3 – IL PERCORSO FORMATIVO IN FNC3</u>	15
<u>SEZIONE 4 – STANDARD DI QUALIFICAZIONE E OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO: IL MODULO FORMATIVO</u>	17
<u>SEZIONE 5 – L’INDIVIDUAZIONE E LA VALIDAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO</u>	21
<u>SEZIONE 6 – DOCUMENTO DI TRASPARENZA E DOCUMENTO DI VALIDAZIONE</u>	22

SEZIONE 1 – RISERVATA A PROGRAMMI DI SISTEMI FORMATIVI E FILIERE FORMATIVE

SEZIONE 2 – IL PIANO FORMATIVO

Denominazione Piano

Omnicanalità e Digital Banking: Tecnologie e Competenze Digitali per l'Evoluzione dei Servizi Finanziari

1 Il Piano è associato ad un FPI?

SI

NO

Se SI, indicare quale

Fondo Banche Assicurazioni- FBA

2 Processi di innovazione secondo le tipologie previste dall'Avviso FNC3 (indicare uno o più processi)

- | | |
|--|-------------------------------------|
| a) sistemi tecnologici e digitali | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b) introduzione e sviluppo dell'intelligenza artificiale | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c) sostenibilità ed impatto ambientale | <input type="checkbox"/> |
| d) economia circolare | <input type="checkbox"/> |
| e) transizione ecologica | <input type="checkbox"/> |
| f) efficientamento energetico | <input type="checkbox"/> |
| g) welfare aziendale e benessere organizzativo | <input type="checkbox"/> |

3 Processi di innovazione cui il piano formativo è di supporto (Max 30 righe, font Arial 11 interlinea singola)

Il piano formativo supporta l'innovazione nei sistemi tecnologici e digitali, rispondendo alla trasformazione strategica del settore bancario verso un modello sempre più integrato e tecnologicamente avanzato. L'adozione dell'omnicanalità rappresenta un passaggio fondamentale per migliorare l'efficienza operativa, ottimizzando la gestione delle interazioni con i clienti attraverso un utilizzo più avanzato dei canali digitali e fisici. La digitalizzazione dei servizi finanziari richiede infatti una revisione dei modelli relazionali e una piena padronanza degli strumenti tecnologici che abilitano una customer experience più fluida e personalizzata.

Il piano formativo si inserisce in questo contesto di innovazione, fornendo ai Gestori le competenze necessarie per integrare strumenti digitali avanzati, come il Robo4Advisor, le piattaforme di Internet Banking evoluto, le app aziendali e i canali di comunicazione remoti, per migliorare la gestione della relazione con la clientela e la qualità del servizio. L'obiettivo è sviluppare la capacità di analisi data-driven, potenziare la personalizzazione dell'offerta e ridurre i tempi di risposta, aumentando la fidelizzazione dei clienti e garantendo una maggiore efficienza organizzativa.

Parallelamente, il piano formativo favorisce un cambiamento culturale e organizzativo, rafforzando le competenze trasversali per la gestione dell'innovazione e della complessità. Attraverso moduli dedicati alla comunicazione, alla negoziazione e alla leadership relazionale, i partecipanti saranno in grado di adattarsi con maggiore efficacia ai nuovi paradigmi del settore, acquisendo strumenti pratici per affrontare la transizione digitale. Il Fondo Nuove Competenze rappresenta un'opportunità strategica per sostenere questo percorso di trasformazione, garantendo un investimento mirato sul capitale umano in un'ottica di innovazione sostenibile. Il programma, allineato alle priorità nazionali ed europee in materia di digitalizzazione, consente a Intesa Sanpaolo di consolidare il proprio modello di banca omnicanales, contribuendo alla competitività del settore e all'evoluzione dell'ecosistema finanziario.

4 Fabbisogno formativo collegato al processo di innovazione (Max 30 righe, font Arial 11 interlinea singola)

L'evoluzione verso un modello bancario omnicanale richiede un aggiornamento delle competenze per integrare strumenti digitali avanzati e ottimizzare l'interazione con la clientela. Il fabbisogno formativo si concentra sullo sviluppo di competenze digitali tecniche e strategiche, fondamentali per gestire i processi di digitalizzazione e migliorare l'efficienza operativa. L'integrazione tra canali fisici e digitali impone ai Gestori una conoscenza approfondita delle piattaforme bancarie, delle applicazioni aziendali e dei nuovi strumenti di consulenza digitale, per rispondere con tempestività e precisione alle esigenze dei clienti.

Il percorso formativo mira a colmare i gap di competenza legati all'uso di strumenti come il Robo4Advisor, l'Internet Banking evoluto e le tecnologie di engagement remoto, migliorando la capacità di interpretare i dati e personalizzare l'offerta commerciale. Il fabbisogno riguarda anche lo sviluppo di competenze relazionali e consulenziali, essenziali per gestire il cambiamento organizzativo e rafforzare la customer experience in un contesto sempre più digitale.

Parallelamente, la formazione supporta la transizione verso modelli operativi più efficienti, fornendo strumenti per affrontare la complessità del nuovo assetto bancario. I partecipanti acquisiranno competenze in comunicazione digitale, gestione delle obiezioni, negoziazione e leadership relazionale, migliorando l'efficacia della relazione con clienti e stakeholder.

L'intervento formativo risponde alle esigenze di FNC 3, che promuove l'upskilling e il reskilling delle risorse per sostenere l'innovazione nei sistemi tecnologici e digitali. Attraverso un mix di moduli digitali e sessioni interattive, il programma garantisce un aggiornamento professionale allineato alle trasformazioni del settore, permettendo a Intesa Sanpaolo di consolidare il proprio ruolo di leader nell'innovazione finanziaria e nella digitalizzazione dei servizi.

5 Capacità dell'intervento formativo di produrre i risultati desiderati in termini di supporto al processo di innovazione (Max 30 righe, font Arial 11 interlinea singola)

L'intervento formativo è progettato per rispondere concretamente alle esigenze di innovazione nel settore bancario, garantendo un aggiornamento delle competenze in linea con la transizione digitale. Attraverso un approccio integrato tra formazione digitale e interattiva, il programma assicura un potenziamento delle competenze tecniche e strategiche dei Gestori, consentendo loro di sfruttare appieno le opportunità offerte dall'omnicanalità.

Il percorso formativo fornirà strumenti pratici per l'adozione efficace di tecnologie avanzate, tra cui il Robo4Advisor, l'Internet Banking evoluto e le app digitali, migliorando la capacità di analisi dei dati e ottimizzando i processi di relazione con la clientela. L'utilizzo di moduli dedicati al customer journey e alla gestione multicanale permetterà di rafforzare la capacità di personalizzazione del servizio e di incrementare l'efficienza operativa, riducendo tempi di risposta e migliorando l'engagement con i clienti.

Il programma contribuirà anche a un cambiamento culturale e organizzativo, sviluppando competenze trasversali in comunicazione, negoziazione e gestione della relazione omnicanale, fondamentali per garantire la continuità operativa in un contesto di trasformazione. L'adozione di un modello formativo progettato e mirato favorirà un apprendimento progressivo e adattabile alle esigenze aziendali, garantendo un impatto misurabile sulla performance dei partecipanti.

Il rafforzamento delle competenze digitali consentirà a Intesa Sanpaolo di consolidare il proprio modello di banca omnicanale, aumentando la competitività nel settore e contribuendo alla digitalizzazione del sistema finanziario.

6 **Modalità di informazione e comunicazione ai lavoratori riguardanti le finalità del piano formativo a supporto dei processi di innovazione aziendale dando evidenza, in particolare, del finanziamento del percorso, nella parte relativa al costo del lavoro, con FSE+ 2021-2027** (Max 20 righe, font Arial 11 interlinea singola)

Per garantire la massima diffusione delle finalità del piano formativo e sensibilizzare i lavoratori sul suo ruolo a supporto dell'innovazione aziendale, si prevede l'invio di una comunicazione ufficiale a tutti i destinatari della formazione via e-mail o con altro mezzo di comunicazione digitale aziendale. Il messaggio sarà strutturato in modo chiaro ed efficace, evidenziando il valore strategico del programma e il suo allineamento ai processi di digitalizzazione e trasformazione organizzativa della banca.

La comunicazione illustrerà il contesto dell'iniziativa, sottolineando come il piano formativo sia parte di una strategia aziendale più ampia volta a rafforzare le competenze digitali e consulenziali, migliorando l'integrazione tra canali fisici e digitali. Sarà esplicitato il finanziamento del percorso tramite il Fondo Sociale Europeo Plus (FSE+) 2021-2027, che consente di coprire il costo del lavoro dei partecipanti durante le ore di formazione, garantendo un investimento diretto sulla crescita professionale senza impatto economico per i lavoratori.

Il contenuto della comunicazione fornirà dettagli sui temi trattati, sulle modalità di partecipazione e sulle opportunità di apprendimento, evidenziando come l'iniziativa favorisca lo sviluppo di competenze fondamentali per affrontare le sfide della digitalizzazione.

7 **Processo di valorizzazione del patrimonio di competenze possedute dai lavoratori e di personalizzazione degli interventi individuali** (Descrivere e selezionare 1 o più opzioni - Max 30 righe, font Arial 11 interlinea singola)

L'evoluzione degli assetti dei mercati, della concorrenza e del contesto organizzativo, non solo nel settore Bancario e assicurativo, richiedono una tempestiva evoluzione delle conoscenze e delle competenze. In tal contesto, per i diversi ruoli presenti in azienda, sono state individuate le competenze necessarie a conservare nel tempo la qualificazione professionale e/o rivederle indirizzandole verso nuovi mestieri, attraverso programmi di riqualificazione/riconversione "su misura", anche al fine di indirizzare capacità e competenze verso gli obiettivi strategici del Gruppo e garantire l'occupabilità delle persone.

In tale contesto, attraverso l'analisi dei curriculum formativi aziendali, delle valutazioni delle strutture HR di riferimento e delle strutture di business, nonché degli strumenti di rilevazione delle conoscenze a disposizione della Banca, è stato identificato il "Programma Omnicanalità", come uno dei progetti formativi prioritari in relazione al percorso di evoluzione strategica e di digitalizzazione del Gruppo.

Il progetto è focalizzato sullo sviluppo professionale dei Gestori Privati della Rete della Divisione Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo e si pone gli obiettivi di armonizzare l'articolato patrimonio di competenze del personale coinvolto, di integrarlo attraverso l'acquisizione di quelle nuove competenze connesse al percorso di transizione digitale in coerenza con le finalità di FNC 3 e con il processo di innovazione aziendale e, pertanto, di garantire l'occupabilità delle persone attraverso una sempre più efficace copertura del ruolo.

- a. test di ingresso
- b. griglie di autovalutazione in ingresso
- c. interviste/colloqui
- d. osservazioni pratiche
- e. portfolio (esperienze lavorative pregresse, background educativo, certificazioni e corsi precedentemente seguiti, ecc...)
- f. altro

- 8 **Metodologie didattiche** (focalizzare la descrizione sulle diverse modalità didattiche con le quali i contenuti della formazione vengono veicolati, come ad esempio, aula, laboratorio, FAD sincrona o asincrona, simulazioni, casi di studio, ecc) (Max 30 righe, font Arial 11 interlinea singola)

Il piano formativo prevede un approccio didattico innovativo e flessibile, basato su una combinazione di formazione a distanza (FAD) asincrona e sincrona, per garantire la massima accessibilità e un'esperienza di apprendimento efficace.

Il percorso formativo di 40 ore è strutturato in 28 ore di FAD asincrona, attraverso contenuti digitali interattivi fruibili in autonomia, e 12 ore di FAD sincrona, articolate in webinar live con esperti del settore. Questa metodologia consente ai partecipanti di apprendere in modo dinamico e di consolidare le conoscenze attraverso momenti di confronto e interazione diretta.

La FAD asincrona include Learning Objects multimediali, moduli interattivi e materiali didattici digitali accessibili tramite piattaforma dedicata. Questo approccio consente un apprendimento personalizzato, adattabile ai tempi e alle esigenze dei lavoratori, garantendo un approfondimento graduale delle tematiche trattate.

Le 12 ore di FAD sincrona sono strutturate in webinar interattivi (Smart Talks), durante i quali i partecipanti possono confrontarsi con docenti ed esperti su casi pratici, applicazioni concrete e best practice. Questi momenti permettono di consolidare le competenze apprese nella fase asincrona e di chiarire eventuali dubbi attraverso domande e discussioni in tempo reale.

L'integrazione tra formazione asincrona e sincrona favorisce un apprendimento flessibile, ottimizzando la fruibilità dei contenuti e massimizzando l'impatto formativo in linea con le esigenze di FNC 3 e i processi di innovazione aziendale.

- 9 **Il piano è articolato nei seguenti moduli formativi, a loro volta identificati dai percorsi formativi che rappresentano l'oggetto minimo di riferimento di FNC3**

Denominazione modulo	Denominazione percorso (Qualora all'interno del modulo siano identificati più percorsi – cfr. sezioni 3 e 4)	Attestazione rilasciata se Trasparenza o Validazione	N° ore	N° partecipanti
<i>Omnicanalità e Digital Banking: Strategie e Strumenti Digitali per la Banca del Futuro</i>		Trasparenza	40	2356

SEZIONE 3 – IL PERCORSO FORMATIVO IN FNC3

Il percorso formativo appresenta l'unità autonoma di apprendimento all'interno del progetto formativo da implementare nella piattaforma FNC3 ed è identificato a partire dagli standard di qualificazione e dalla tipologia di attestazione rilasciata tenendo conto che:

- per gli obiettivi di apprendimento riferiti ai Risultati Attesi (RA) dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni sono rilasciabili attestazioni di Trasparenza o, solo nel caso di piani associati a FPI, attestazioni di Validazione;
- per gli obiettivi di apprendimento riferiti agli standard di qualificazione dei Quadri Europei e Internazionali sono rilasciabili solo attestazioni di Trasparenza;
- per la struttura della piattaforma FNC3 non sono ammissibili entrambe le attestazioni in esito ad un unico percorso;
- all'interno dello stesso percorso sono identificabili più standard di qualificazione purché coerenti con gli obiettivi di apprendimento e con la tipologia di attestazione.

Il percorso formativo coincide con il modulo formativo salvo i casi in cui, in sede di progettazione formativa, siano previsti, in esito al medesimo modulo, obiettivi di apprendimento riferiti ai diversi standard di qualificazione e, quindi, diverse tipologie di percorsi.

IMPORTANTE: Si ricorda che per il Quadro internazionale Numeracy:

- dovrà essere predisposto uno specifico percorso con il riferimento esclusivo allo standard di qualificazione di tale repertorio;
- le ore di formazione del percorso non potranno superare il 20% delle ore totali realizzate da ciascun partecipante.

Di seguito un quadro riassuntivo delle possibili tipologie di percorsi

Attestazione	Standard di qualificazione			
	Risultati Attesi Atlante del Lavoro		Quadri europei	Numeracy
	Trasparenza	Validazione	Trasparenza	Trasparenza
PERCORSO 1 (solo associato a FPI)		X		
PERCORSO 2	X			
PERCORSO 3	X		X	
PERCORSO 4			X	
PERCORSO 5				X

A ciascun percorso è associato uno o più destinatari.

Ciascun destinatario può essere inserito in più percorsi formativi tenendo conto che lo stesso può svolgere da un minimo di 30 ad un massimo di 150 ore

Inoltre, occorre ricordare che:

- il percorso formativo va costruito in funzione degli obiettivi di apprendimento referenziati agli standard di qualificazione e, quindi, sulla base del medesimo bisogno formativo di gruppi di destinatari, così come identificato dal processo di valorizzazione del patrimonio di competenze possedute dagli stessi e di personalizzazione degli interventi individuali;
- i percorsi formativi di piani non associati ai FPI possono prevedere il solo rilascio dell'attestazione di trasparenza;
- qualora, in caso di programmi di sistema o filiera, il medesimo percorso sia associato a piani formativi diversi, il percorso formativo deve essere erogato in modo distinto, cioè deve essere replicato per gruppi omogenei di partecipanti iscritti al medesimo FPI; lo stesso vale per i percorsi formativi dedicati a lavoratori di una azienda (o di aziende diverse in caso di progetti di sistema e filiera) non iscritti ad alcun FPI qualora la stessa azienda preveda il medesimo percorso per lavoratori iscritti a FPI. L'organizzazione dei percorsi formativi per le istanze associate al medesimo FPI o non associate ad alcun FPI è libera.

Elementi costitutivi del/dei percorso/i di ciascun piano formativo da registrare nella piattaforma FNC3

Denominazione

Omnicanalità e Digital Banking: Strategie e Strumenti Digitali per la Banca del Futuro

Soggetto che rilascia l'attestazione

Digit'Ed S.p.A.

N° ore del percorso

Totali: **40 ore**

- in presenza: 0, di cui on the job: 0
- a distanza (FAD) **40**, di cui: sincrona: **12 ore**, asincrona: **28 ore**

N° partecipanti

2356

Standard di qualificazione dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni degli obiettivi di apprendimento da mettere in Trasparenza e/o Validare

Risultato Atteso (RA)	ADA	Processo	SEP	Eventuali specificità del Risultato Atteso in relazione ai bisogni rilevati
RA1: Formalizzare la vendita di prodotti e servizi bancari di pagamento, di raccolta diretta e di impiego, curando la completezza e la correttezza della documentazione ed eseguendo le operazioni richieste	ADA.13.01.11 - Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari	Il fabbisogno rilevato indica la necessità di migliorare la gestione delle relazioni con la clientela attraverso l'integrazione di strumenti fisici e digitali. Il piano formativo svilupperà competenze digitali in questo ambito. La competenza attestata riguarderà la capacità di gestire la vendita, e il post-vendita in un ecosistema digitale omnicanale.

SEZIONE 4 – STANDARD DI QUALIFICAZIONE E OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO: IL MODULO FORMATIVO

In questa sezione è riportato uno schema di modulo formativo con tutti gli elementi minimi che lo stesso deve contenere:

- *standard di qualificazione*
- *obiettivi di apprendimento (competenze), descritti anche in termini di abilità e conoscenze, riferiti agli standard di qualificazione. La natura degli obiettivi di apprendimento è specifica, ovvero contestualizzata rispetto ai fabbisogni rilevati nello specifico contesto in cui si realizza l'intervento. Il rapporto tra obiettivi di apprendimento e gli standard di riferimento è pertanto funzionale alla leggibilità dei risultati del processo di apprendimento rispetto al sistema nazionale di certificazione delle competenze ed alla conseguente possibilità che tali risultati siano riconoscibili e portabili al di fuori del contesto in cui sono stati conseguiti.*
- *contenuti didattici*
- *il/i soggetto/i che eroga/no la formazione*
- *prerequisiti minimi*

Titolo modulo	Omnicanalità e Digital Banking: Strategie e Strumenti Digitali per la Banca del Futuro
----------------------	---

N° ore complessive del modulo (qualora composto da più percorsi formativi) **40 ore**
 in presenza: 0, di cui on the job: 0
 a distanza (FAD): **40 ore**, di cui: sincrona **12 ore**; e asincrona: **28 ore**

Standard di qualificazione di riferimento del modulo

Risultato Atteso (RA)	ADA	Processo	SEP	Eventuali specificità del Risultato Atteso in relazione ai bisogni rilevati
<p>RA1: Formalizzare la vendita di prodotti e servizi bancari di pagamento, di raccolta diretta e di impiego, curando la completezza e la correttezza della documentazione ed eseguendo le operazioni richieste</p>	<p>ADA.13.01.11 - Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici</p>	<p>Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria</p>	<p>Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari</p>	<p>Il fabbisogno rilevato indica la necessità di migliorare la gestione delle relazioni con la clientela attraverso l'integrazione di strumenti fisici e digitali. Il piano formativo svilupperà competenze digitali in questo ambito. La competenza attestata riguarderà la capacità di gestire la vendita, e il post-vendita in un ecosistema digitale omnicanale.</p>

Obiettivi di apprendimento (competenze)

Obiettivo 1: Formalizzare la vendita di prodotti e servizi bancari integrando strumenti digitali per una gestione efficiente e conforme

1.1 Conoscenze
I partecipanti apprenderanno i principi e le procedure per la gestione e l'erogazione di prodotti e servizi bancari, con un focus sull'integrazione tra canali fisici e digitali. Verranno approfonditi i modelli di vendita omnicanale, l'utilizzo avanzato delle piattaforme di Internet Banking e CRM, i sistemi di pagamento digitali e le normative di riferimento per garantire la correttezza documentale e la compliance normativa nelle operazioni bancarie.

1.2 Abilità
Al termine del percorso, i partecipanti saranno in grado di formalizzare correttamente la vendita di prodotti bancari, garantendo la gestione accurata della documentazione e l'esecuzione delle operazioni richieste. Sapranno utilizzare strumenti digitali per ottimizzare i processi di vendita e interagire con i clienti in un contesto omnicanale, migliorando l'efficienza e la qualità del servizio.

1.3 Contesto organizzativo
Queste competenze saranno applicate nelle attività quotidiane dei Gestori di Intesa Sanpaolo, con l'obiettivo di migliorare la gestione operativa dei prodotti bancari e offrire un servizio più fluido, sicuro e conforme agli standard aziendali e normativi. L'integrazione degli strumenti digitali permetterà di rispondere con maggiore rapidità ed efficacia alle esigenze della clientela, rafforzando la competitività della banca.

Obiettivo 2: Gestire il post-vendita dei servizi bancari attraverso canali fisici e digitali per migliorare l'assistenza e la fidelizzazione della clientela

2.1 Conoscenze
I partecipanti apprenderanno le strategie e le procedure per la gestione efficace del post-vendita in ambito bancario, con particolare attenzione all'integrazione tra assistenza in filiale e supporto digitale. Verranno approfonditi i modelli di customer care omnicanale, l'uso di strumenti di assistenza remota (chat, video call, help desk digitali), le tecniche di gestione delle richieste complesse e delle lamenti, e l'applicazione delle strategie di cross-selling per incrementare la fidelizzazione del cliente.

2.2 Abilità
Al termine del percorso, i partecipanti saranno in grado di fornire assistenza personalizzata ai clienti attraverso diversi touchpoint digitali e fisici, risolvendo problematiche legate all'uso di prodotti bancari e strumenti di pagamento. Sapranno gestire in modo strutturato richieste, reclami e obiezioni, proponendo soluzioni efficaci e iniziative di cross-selling, migliorando la customer experience e aumentando la retention.

2.3 Contesto organizzativo
Queste competenze saranno applicate nelle attività quotidiane dei Gestori di Intesa Sanpaolo, sia nei servizi di assistenza in filiale sia nei canali digitali di supporto alla clientela. L'integrazione di strumenti come CRM, Robo4Advisor, Internet Banking e assistenza omnicanale permetterà ai partecipanti di ottimizzare le interazioni con i clienti, ridurre i tempi di gestione delle richieste e rafforzare la relazione consulenziale, allineandosi agli obiettivi strategici della banca.

Obiettivo 3: Interagire in contesti digitali omnicanale utilizzando strumenti avanzati per la gestione efficace della comunicazione e della collaborazione

3.1 Conoscenze

I partecipanti apprenderanno le strategie e gli strumenti per la gestione avanzata della comunicazione nei contesti omnicanale, con particolare attenzione all'interazione tra canali fisici e digitali. Verranno approfonditi l'uso dei canali di comunicazione bancaria (CRM, Robo4Advisor, chat, video call, e-mail, help desk digitali, Internet Banking), le tecniche di engagement da remoto e le modalità per garantire chiarezza, sicurezza e personalizzazione nell'interazione con la clientela.

3.2 Abilità

Al termine del percorso, i partecipanti saranno in grado di selezionare e utilizzare in modo efficace gli strumenti di comunicazione digitale più adatti alle diverse esigenze della clientela. Sapranno gestire interazioni complesse su più canali, migliorando l'engagement e la qualità del servizio. Inoltre, svilupperanno competenze per ottimizzare la collaborazione con colleghi e clienti attraverso strumenti digitali, garantendo una gestione efficiente delle richieste e un'esperienza cliente fluida e coerente.

3.3 Contesto organizzativo

Queste competenze saranno applicate nell'ambiente operativo di Intesa Sanpaolo, dove l'interazione tra canali fisici e digitali è fondamentale per garantire un servizio di consulenza e assistenza di alto livello. Il programma formativo consentirà ai Gestori di utilizzare strumenti digitali avanzati per migliorare la relazione con i clienti, ridurre i tempi di risposta e assicurare una customer experience coerente, innovativa e personalizzata.

Contenuti didattici

1. Fondamenti di Omnicanalità nel settore bancario

- Differenza tra multicanalità e omnicanalità
- Customer Journey: mappatura dei touchpoint digitali
- Vantaggi dell'integrazione tra canali fisici e digitali
- Best practice per la gestione omnicanale

2. Strumenti digitali per la gestione dei clienti

- Utilizzo avanzato del CRM per il banking
- Robo4Advisor: funzionamento, benefici e gestione delle raccomandazioni
- Data-driven banking: analisi delle abitudini del cliente
- Tool operativi per la gestione efficiente delle interazioni

3. Offerta a distanza e gestione delle relazioni digitali

- Strumenti di comunicazione remota (chat, video call, e-mail, assistenza virtuale)
- Tecniche di engagement da remoto e gestione delle obiezioni
- Ottimizzazione delle vendite a distanza e personalizzazione dell'offerta
- Gestione operazioni complesse e transazioni sensibili via digitale

4. App bancarie e Internet Banking evoluto

- Funzionalità avanzate delle app bancarie e principali modalità di utilizzo
- Supporto ai clienti nell'uso delle app e risoluzione dei problemi più comuni
- Sicurezza digitale: gestione credenziali e prevenzione frodi
- Automazione delle operazioni bancarie e benefici per il cliente

5. Innovazione digitale e nuove tecnologie bancarie

- Tecnologie disruptive: AI, Big Data, Blockchain e il loro impatto sul banking
- Digital Payments e Blockchain: evoluzione dei modelli di pagamento
- Customer Experience digitale: personalizzazione dell'interazione con il cliente
- Sostenibilità digitale e riduzione dell'impatto ambientale nel banking

6. Soft skills per l'efficacia consulenziale omnicanale

- Comunicazione chiara ed efficace nei canali digitali
- Tecniche di ascolto attivo e negoziazione con il cliente
- Fiducia, ingaggio e costruzione della relazione in ambienti virtuali
- Leadership e influenza nei processi decisionali omnicanali

7. Adattamento al cambiamento e resilienza nel digital banking

- Superare le resistenze interne all'innovazione digitale
- Approccio strategico alla trasformazione digitale e nuovi modelli di business bancario
- Gestione della complessità operativa e problem solving digitale
- Benessere organizzativo: gestione dello stress e adattamento al cambiamento

Soggetto/i che eroga/no la formazione

- **Digit'Ed:** *Digit'Ed è un'azienda leader nella formazione professionale in Italia, con oltre 30 anni di esperienza nel settore. Grazie a un team di oltre 400 professionisti, 1.300 docenti e 14 sedi operative, offre soluzioni formative innovative e personalizzate per grandi aziende, PMI e professionisti. Collaborando con istituzioni italiane e internazionali, Digit'Ed sviluppa percorsi di apprendimento avanzati, integrando tecnologie digitali e metodologie didattiche all'avanguardia. La sua crescita è stata consolidata da acquisizioni strategiche, tra cui Treccani Accademia, Accurate, Scuola Greco-Pittella, 24ORE Business School, HumanAge e Galgano Informatica, rafforzando così la propria presenza nel mercato della formazione e ampliando l'offerta in ambiti chiave come la formazione finanziata, la preparazione giuridica e la gestione dei talenti.*
- **Personale Interno ISP**

SEZIONE 5 – L'INDIVIDUAZIONE E LA VALIDAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO

SEZIONE 5.1: Descrivere il processo di accompagnamento e supporto alla individuazione e messa in trasparenza delle competenze (Max 20 righe, font Arial 11 interlinea singola)

Nel contesto del Piano formativo di Intesa Sanpaolo, il processo di accompagnamento e supporto alla messa in trasparenza delle competenze gioca un ruolo chiave nel garantire che i partecipanti acquisiscano e valorizzino nuove capacità strategiche per l'evoluzione del modello bancario omnicanale. Nella fase iniziale, viene effettuata un'analisi strategica del contesto e del portfolio delle competenze dei lavoratori, basata sull'esame delle valutazioni delle strutture HR di riferimento e delle strutture di business, dei curriculum formativi, nonché degli strumenti di rilevazione delle conoscenze a disposizione della Banca. Questo ha consentito di individuare il contesto aziendale e le aree di competenza per le quali assume carattere prioritario la progettazione e l'erogazione degli interventi formativi,

Nella fase conclusiva, il focus si sposterà sulla messa in trasparenza delle competenze di uscita, in coerenza con gli standard di qualificazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni; questa fase supporta i Gestori nell'acquisire consapevolezza rispetto al valore delle competenze acquisite, sia per il miglioramento delle proprie performance operative sia per la loro crescita professionale all'interno di un modello bancario in trasformazione.

N° ore ad allievo (max 5 ore di servizio di accompagnamento) 1

di cui: individuali: 0 di gruppo: 1

Responsabile della funzione di accompagnamento e supporto alla individuazione e messa in trasparenza delle competenze: *Federico Magnani- Digit'Ed.*

SEZIONE 6 – DOCUMENTO DI TRASPARENZA E DOCUMENTO DI VALIDAZIONE

SEZIONE 6.1 Contenuti minimi del documento di trasparenza

L'attestazione di messa in trasparenza del percorso è volta a rendere leggibile (trasparente) l'esperienza ovvero le caratteristiche salienti dell'intervento e del soggetto responsabile della sua realizzazione (soggetto attuatore).

La trasparenza è intesa rispetto al percorso ed agli obiettivi di apprendimento previsti che devono essere correlati agli standard di qualificazione del Decreto interministeriale del 10 ottobre 2024; l'attestazione di messa in trasparenza del percorso non attesta l'effettivo conseguimento degli obiettivi di apprendimento da parte della persona (anche nei casi in cui il percorso si è concluso con la somministrazione di prove valutative che il documento può esporre a mero titolo informativo); in tal senso può costituire evidenza per il riconoscimento dell'esperienza in eventuali successivi percorsi intrapresi dalla persona.

Contenuti minimi del Documento di trasparenza

Logo dell'ente titolare

Logo dell'ente titolare delegato (per i piani associati a FPI)

Logo dell'ente titolato



LOGO FNC3

FONDO NUOVE COMPETENZE "COMPETENZE PER L'INNOVAZIONE"

- Nominativo e CF del partecipante
- Numero Avviso FPI di riferimento (per i piani associati a FPI)
- Titolo del Piano – Numero di protocollo FPI assegnato al Piano
- Titolo del percorso
- Nome dell'Ente attuatore e/o dell'Ente titolato se diverso dall'attuatore
- Numero di ore frequentate su numero di ore totali del percorso
- Periodo di svolgimento del percorso ("dal ... al...")
- Risultato/i atteso/i e Area di Attività (ADA) di riferimento nell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni o Competenza e relativo Quadro europeo di riferimento riferiti agli obiettivi di apprendimento
- Obiettivi di apprendimento e numero di ore frequentate su numero di ore totali del percorso
- Eventuali ulteriori evidenze (ad esempio crediti formativi in ingresso)
- Ente titolare (se diverso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali)
- Ente titolare delegato (per i piani associati a FPI)
- Data di rilascio dell'attestazione
- Firma digitale del legale rappresentante dell'ente titolato (o delegato alla funzione)
- Firma digitale del Responsabile della funzione di accompagnamento e supporto alla individuazione e messa in trasparenza delle competenze

Modello di attestazione di messa in trasparenza delle competenze:



Cofinanziato
dall'Unione europea



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



FONDO NUOVE COMPETENZE “COMPETENZE PER L’INNOVAZIONE”

Dati identificativi dell’azienda:
Ente formativo: Dgit’Ed S.p.A.
Altri Soggetti: Fondo Paritetico Interprofessionale

ATTESTAZIONE FINALE DI MESSA IN TRASPARENZA

Relativa alle competenze traguardate nel percorso formativo realizzato nell’ambito di interventi finanziati dal Fondo Nuove Competenze III, parte integrante del programma strategico Europa 27 e del Programma nazionale Giovani, donne e lavoro 2021-2027

RILASCIATA A

Nominativo e CF del partecipante

NELL’AMBITO DEL PERCORSO FORMATIVO

TITOLO DEL PERCORSO:
EROGATO DA Digit’Ed S.p.A.
Durata del percorso: ... Di cui Ore frequentate effettivamente
Periodo di svolgimento del percorso: dal... al...

NELL’AMBITO DELL’AVVISO: NUMERO AVVISO FPI DI RIFERIMENTO (ENTE TITOLARE DELEGATO),
NUMERO DI PROTOCOLLO FPI ASSEGNATO AL PIANO

COMPETENZE CONSEGUITE

Relative al/agli Standard di Qualificazione: Risultato/i atteso/i e Area di Attività (ADA) di riferimento nell’Atlante del lavoro e delle qualificazioni o Competenza e relativo Quadro europeo di riferimento riferiti agli obiettivi di apprendimento

OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO RAGGIUNTI

OBIETTIVO 1:
OBIETTIVO 2:
OBIETTIVO 3:

RILASCIATA IN DATA:

FIRMA ENTE ATTESTANTE (ENTE
TITOLATO)

FIRMA PARTECIPANTE

FIRMA ENTE DELEGATO

Documento firmato digitalmente da:

- LEGALE RAPPRESENTANTE DELL’ENTE TITOLATO
- RESPONSABILE DELLA FUNZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO ALLA INVIDUAZIONE E MESSA IN TRASPARENZA DELLE COMPETENZE

Con la presente, il partecipante dichiara che le ore di formazione sono state regolarmente svolte durante l’orario di lavoro, nell’ambito dell’accordo di rimodulazione dell’orario sottoscritto tra l’Azienda e le rappresentanze sindacali di riferimento.

Il presente attestato è rilasciato in conformità alle disposizioni dell’Avviso Fondo Nuove Competenze, al fine di garantire la leggibilità e la spendibilità degli apprendimenti maturati nei percorsi formativi realizzati con il supporto del Fondo. Le informazioni riportate nell’attestato sono finalizzate a favorire il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite all’interno del Sistema Nazionale di Certificazione delle Competenze, ai sensi del Decreto Legislativo 13/2013.

Le informazioni contenute nel presente documento sono trattate con la massima riservatezza, in conformità alle normative vigenti sulla protezione dei dati personali. L’Ente Certificatore si impegna a utilizzare tali dati esclusivamente per finalità connesse all’Avviso FNC – Terza Edizione