

VERBALE D'INTESA

In data 13 maggio 2019, in Sondrio

tra

- la **Banca Popolare di Sondrio s.c.p.a.** rappresentata dal signor Luigino Negri, Responsabile Servizio Personale;
- la **Federazione Italiana Reti dei Servizi del Terziario (First - Cisl)** rappresentata dal signor Stefano Flematti;

considerato che:

FBA - Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la formazione continua nei settori del Credito e delle Assicurazioni - in coerenza a quanto previsto dal Regolamento attuativo, ha promosso Piani formativi aziendali, territoriali, settoriali e individuali;

premesso che:

le parti hanno esaminato il progetto formativo che verrà presentato dalla BANCA POPOLARE DI SONDRIO SCPA per la richiesta di finanziamento a FBA, ai sensi dell'Avviso 1/19, avente per titolo: "PIANO FORMATIVO AZIENDALE PER LO SVILUPPO PROFESSIONALE";

tutto ciò considerato e premesso si conviene quanto segue:

- la premessa costituisce parte integrante del presente accordo;
- le parti ritengono che i corsi di formazione la cui articolazione è stabilita nel progetto allegato, siano adeguati alle caratteristiche professionali dei lavoratori interessati, nonché conformi a quanto previsto dall'art. 66 del vigente CCNL in tema di formazione al personale;
- le parti convengono che il progetto formativo allegato prevede anche alcune attività di riconversione e formazione di nuove professionalità;
- le parti convengono che il progetto formativo allegato sia coerente con le politiche commerciali e con l'organizzazione del lavoro;
- la banca si impegna a erogare i corsi di formazione contenuti nel progetto allegato con modalità d'aula o multimediale;
- la banca fornirà una preventiva informativa alle Rappresentanze sindacali relativamente alle date esatte di effettuazione dei corsi nonché al numero dei lavoratori interessati;
- la banca fornirà alle RSA, non appena ne sarà a conoscenza, informazioni inerenti il numero dei corsi finanziati da FBA, l'entità e i termini di erogazione dei finanziamenti ricevuti;
- le parti convengono che il metodo con cui sono stati mappati i profili professionali è correlato con i profili professionali definiti dal sistema EQF.

Letto, approvato e sottoscritto.

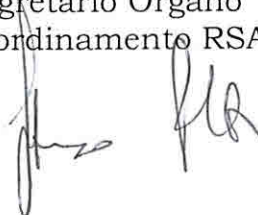
BANCA POPOLARE DI SONDRIO

LA RAPPRESENTANZA
SINDACALE AZIENDALE

LUIGINO NEGRI

Handwritten signature of Luigino Negri in black ink, consisting of a stylized first name and a last name.

STEFANO FLEMATTI
(Segretario Organo
Coordinamento RSA FIRST)

Handwritten signature of Stefano Flematti in black ink, consisting of a stylized first name and a last name.

PROGETTO: "GESTIONE AZIENDALE (RISORSE UMANE, QUALITÀ, ECC.) E AMMINISTRAZIONE"



Si vogliono fornire ai partecipanti le competenze necessarie alla corretta gestione di questo settore: l'analisi di bilancio, le forme tecniche di finanziamento, le garanzie a supporto e, infine, la gestione nel tempo del rapporto affidato, sia sotto il profilo commerciale sia sotto quello del rischio. I risultati attesi sono: migliore qualità del credito erogato alla clientela grazie a una compiuta e precisa analisi del merito creditizio, riduzione delle situazioni di possibile danno per l'azienda derivanti da perdite su crediti e, infine, acquisizione, ove necessario, di garanzie a sostegno delle linee di credito.

Di seguito vengono dettagliati gli obiettivi didattici di ciascun modulo.

ISTRUTTORIA DELLE PRATICHE DI AFFIDAMENTO

Conoscere le logiche che governano i processi di affidamento della clientela ed istruire correttamente una pratica di affidamento. Leggere e interpretare bilanci, flussi, prospetti finanziari e altro materiale fornito dall'azienda, sviluppando la capacità di rielaborare e valutare i dati e le informazioni acquisite al fine di supportare il processo decisionale degli organi competenti.

GARANZIE E IMPLICAZIONI LEGALI NEGLI AFFIDAMENTI

Valutare e acquisire le garanzie bancarie considerando le diverse situazioni e le possibilità che si presentano al fine di prevenire possibili rischi legati all'avvio di procedure fallimentari. Farsi parte attiva e responsabile nella fase del recupero crediti e del rientro dalle esposizioni da parte dei clienti, evitando comportamenti che possano pregiudicare il credito della banca.

ANALISI DELL'IMPRESA IN DIFFICOLTÀ

L'obiettivo del progetto è quello di fornire gli strumenti per consentire la corretta identificazione della problematica finanziaria. In particolare, il partecipante sarà in grado di:

- approfondire i criteri d'individuazione della situazione di difficoltà finanziaria dell'impresa affidata e individuare le cause;
- saper diagnosticare se la situazione di difficoltà dell'impresa sia reversibile o no;
- proporre conseguentemente azioni coerenti al fine di tutelare al meglio l'interesse della banca.

CREDITI – AVANZATO

L'obiettivo del progetto è quello di consentire al partecipante di:

- valutare equilibrio e qualità del portafoglio prodotti di un'impresa e la sostenibilità, sotto il profilo finanziario, del suo programma di sviluppo;
- seguire il rapporto con l'impresa affidata, individuando potenziali anomalie mediante segnali deboli e altri indicatori.
- riuscire ad anticipare la probabile evoluzione del business del cliente e conseguentemente decidere con tempestività le linee da adottare per la miglior tutela della banca.

PROGETTO: "VENDITA E MARKETING"

L'area tematica è affrontata in progetti che si differenziano per argomenti trattati e livello di approfondimento. I primi due corsi hanno lo scopo di focalizzare l'attenzione sul rapporto instaurato con il cliente, non solo nel momento della sua acquisizione o della vendita di prodotti/servizi, ma anche nel prosieguo della relazione commerciale. Il risultato atteso è il miglioramento, nel tempo, della qualità del rapporto e della gestione e della clientela, questo al fine di consolidare e fidelizzare il cliente e prevenire possibili situazioni critiche, grazie al miglioramento del grado di comprensione delle sue esigenze e della capacità di proporre soluzioni adeguate. Con questi interventi si vuole, tra l'altro, far leva sulla motivazione

personale, finalizzandola al perseguimento degli obiettivi aziendali. Il terzo corso si articola in tre moduli multimediali ed è rivolto a tutti i collaboratori che operano nel settore della prestazione dei servizi di investimento alla clientela, con l'obiettivo - in coerenza con il Regolamento CONSOB (Delibera n. 20307) - di fornire indicazioni su alcuni aspetti normativi e operativi, secondo le logiche procedurali della banca.
Di seguito si dettagliano gli obiettivi didattici di ciascun modulo.

INTRODUZIONE ALLA COMUNICAZIONE

Gestire efficacemente la relazione commerciale con il cliente, identificare e approcciare i clienti target, attuali e potenziali, per le diverse iniziative commerciali sviluppate dalla banca. Gestire il colloquio di vendita seguendo uno schema uniforme e condiviso, oltre che efficace. Gestire efficacemente la raccolta delle informazioni sia con riferimento al cliente potenziale, sia al cross-selling.

GESTIONE DEL POST VENDITA

Gestire la relazione del post-vendita nelle fasi di successo e di reclamo, anche attraverso l'affinamento delle modalità di analisi e di intervista utili per prevenire e gestire situazioni di criticità. Sviluppare una strategia di contatto efficace.

MIFID 2 E LE INFORMATIVE SU COSTI, ONERI, INCENTIVI E ORDINI RACCOLTI TELEFONICAMENTE

L'obiettivo del corso, che si articola in 3 moduli multimediali della durata di 3 ore ciascuno ed è rivolto a tutti i collaboratori che operano nel settore della prestazione dei servizi di investimento alla clientela, è quello di fornire indicazioni normative e pratiche, con una focalizzazione sulle modalità operative e procedurali della banca, sui seguenti argomenti:

- l'informativa alla clientela "ex ante" su costi, oneri e incentivi forniti dalla banca;
- gli obblighi informativi per gli ordini raccolti telefonicamente;
- il processo di valutazione dell'adeguatezza degli investimenti: la conoscenza del cliente: il Questionario Finanziario; la conoscenza dei prodotti: il target market (produttori e distributori); la determinazione dell'adeguatezza: logica di portafoglio, prodotti equivalenti e switch (le soluzioni BPS - Policy);
- la fiscalità degli strumenti finanziari.

PROGETTO: "SVILUPPO DELLE ABILITA' PERSONALI"

L'IMPRENDITIVITA' DEL RESPONSABILE DI FILIALE

L'obiettivo del progetto è quello di rendere il partecipante consapevole del proprio ruolo, che riveste carattere di complessità sia in relazione al team di lavoro, sia con riferimento alle funzioni di gestore della sua struttura, la cui azione deve essere massimamente orientata al raggiungimento di soddisfacenti performance aziendali; ciò con l'obiettivo di ottenere risultati per i clienti, in una logica di correlazione tra le variabili riferite ai volumi/business, al rischio e alla redditività.

PROGETTO: "CONOSCERE IL CONTESTO DI LAVORO"

INVESTIRE SUL PROPRIO CAPITALE DI COMPETENZA

L'obiettivo del progetto è quello di consentire al partecipante di avere consapevolezza del proprio ruolo di supporto al responsabile di filiale, contribuendo all'analisi delle principali problematiche e alla definizione delle priorità, e di saper rispondere alle aspettative del



proprio capo nella corretta gestione delle attività delegate. Sarà quindi in grado di stimolare la performance e potenziare la motivazione propria e dei collaboratori della sua squadra.

SUPERVISIONE E LEADERSHIP

Il corso si pone l'obiettivo dello sviluppo professionale di figure manageriali mediante un "percorso di consapevolezza" che privilegia modalità focalizzate sulla sperimentazione, sulla riflessione sui risultati - propri, dei collaboratori affidati e dell'unità organizzativa di appartenenza - e sull'avvio di azioni concrete di miglioramento individuale.

In particolare, partendo dalla sensibilizzazione sul ruolo manageriale, si dovrà stimolare la convinzione dell'importanza strategica di tale ruolo nel migliorare l'efficienza e l'efficacia della gestione aziendale, stimolare la performance e potenziare la motivazione dei collaboratori e la gestione del feedback, coinvolgendoli anche sugli obiettivi aziendali.