

Appendice 1:

Dal C.C.N.L. ABI 31 marzo 2015 per i Quadri Direttivi e per il Personale delle Aree Professionali dipendenti dalle imprese creditizie, finanziarie e strumentali:

art. 33 – Apprendistato professionalizzante (e relativi Allegati contrattuali 8 e 9)

PREMESSA

In tema di apprendistato, le Parti hanno inteso disciplinare prioritariamente l'apprendistato professionalizzante, ai sensi del d.lgs. 14 settembre 2011, n.167 (*“Testo Unico dell'apprendistato”*) quale tipico contratto di lavoro a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e all'occupazione dei giovani.

A tal fine, l'art.11 dell'accordo 19 gennaio 2012, di rinnovo del CCNL 8 dicembre 2007, ha previsto l'istituzione fra le Parti firmatarie di una Commissione paritetica per la revisione della disciplina contrattuale nazionale dell'istituto alla luce del citato d.lgs. n.167 del 2011.

La Commissione ha concluso i suoi lavori in data 24 aprile 2012.

La nuova regolamentazione contrattuale ha trovato applicazione nei confronti del personale assunto con contratto di apprendistato professionalizzante a far data dal 26 aprile 2012.

La disciplina è stata riesaminata dalle Parti alla luce delle successive modifiche legislative.

1. Inquadramento – L'apprendistato professionalizzante è finalizzato al conseguimento di una qualificazione professionale ai fini contrattuali corrispondente ai profili professionali rientranti nella 3^a area professionale di cui all'art.93 ed alle corrispondenti norme dei contratti di secondo livello di cui all'art.28.

2. Trattamento economico – In tema di trattamento economico, trova applicazione quanto previsto dall'art.46 che segue (N.d.R. si veda all'Appendice 3, a pag.13 del presente opuscolo), relativo all'attribuzione di un livello retributivo di inserimento professionale per un periodo di 4 anni dalla data di assunzione nella 3^a area professionale, 1° livello retributivo.

3. Durata – Il contratto di apprendistato ha una durata massima di tre anni.

4. Ai sensi dell'art.42, comma 5, lett.g) del d.lgs. n.81 del 2015, in caso di malattia, infortunio o di altra causa di sospensione involontaria del rapporto, di durata tale da pregiudicare il percorso di qualificazione dell'apprendista e comunque superiore a 30 giorni, l'impresa può disporre il prolungamento del rapporto oltre la durata concordata, previa comunicazione all'interessato.

5. Costituzione – Il rapporto di apprendistato può essere costituito a tempo pieno o a tempo parziale; nel secondo caso, allo scopo di soddisfare le esigenze formative, il rapporto non può avere durata inferiore a 25 ore settimanali.

6. Anzianità – Al termine del periodo di apprendistato, ove nessuna delle Parti eserciti la facoltà di recesso ai sensi dell'art.42, comma 4, del d.lgs. n.81 del 2015, il rapporto prosegue come ordinario rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato, ed il periodo di apprendistato è computato integralmente nella maturazione dell'anzianità di servizio e, limitatamente alla metà, per la maturazione degli scatti di anzianità e degli automatismi.

7. Malattia e infortunio – In caso di assenza per malattia o infortunio accertato, l'impresa conserva il posto e, in considerazione delle indennità erogate dagli Enti previdenziali, integra il trattamento economico per la relativa differenza, fino alla misura intera, in favore del lavoratore

/lavoratrice assunto con contratto di apprendistato, che abbia superato il periodo di prova, per un periodo complessivo pari a: – 6 mesi in caso di comporto c.d. secco, – 8 mesi in caso di comporto c.d. per sommatoria.

RACCOMANDAZIONE

ABI invita le imprese a valutare con la massima disponibilità la possibilità di applicare agli apprendisti, affetti da patologie di particolare gravità, la previsione di cui all'art.58.

8. Formazione – Nel rispetto delle competenze delle Regioni stabilite dall'art.44, comma 3, del d.lgs. n.81 del 2015 in tema di formazione di base e trasversale si condividono i seguenti criteri concernenti la formazione degli apprendisti:

- a) nei confronti di ciascun apprendista l'impresa è tenuta ad erogare una formazione congrua, finalizzata al conseguimento della qualificazione professionale ai fini contrattuali prevista per ciascuno degli standard professionali, individuati nell'**Allegato 8**. La formazione può essere erogata, in tutto o in parte, all'interno dell'impresa interessata, presso altra impresa del gruppo o presso altra struttura di riferimento, anche ricorrendo ai finanziamenti di FBA ai sensi dell'art.42, comma 5, lett.d) del d.lgs. n.81 del 2015. Le ore di formazione possono essere svolte anche in modalità e-learning od on the job;
- b) il percorso formativo sarà declinato nel "piano formativo individuale". Per l'intera durata del "piano formativo individuale" dovrà essere garantita – ai sensi dell'art.42, comma 5, lett.c) del d.lgs. n.81 del 2015 – la presenza di un **tutore aziendale**, con formazione e competenze adeguate secondo quanto previsto nell'**Allegato 9**, ove sono anche indicati i requisiti condivisi per riconoscere la "capacità formativa interna" di un'impresa;
- c) per la formazione degli apprendisti le imprese articoleranno le attività formative in contenuti di base e trasversale, omogenei per tutti gli apprendisti, e contenuti di tipo professionalizzante, specifici in relazione alla qualificazione professionale da acquisire. In assenza di regolamentazioni regionali relative all'offerta formativa pubblica di cui all'art. 44, comma 3, del d.lgs. n.81 del 2015, le attività formative di base e trasversale, pari a 120 ore per la durata del triennio, dovranno perseguire obiettivi formativi articolati in quattro aree di contenuto:
 - 1) 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;
 - 2) competenze in materia di organizzazione ed economia: – 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.*);
 - 3) 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;
 - 4) 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 ai nn.3) e 4) che precedono sarà – di massima – effettuata nel primo anno.

Le attività formative professionalizzanti, di durata pari a 80 ore medie per anno, e le competenze da conseguire mediante l'esperienza di lavoro devono essere definiti sulla base

dei seguenti obiettivi formativi: – 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'impresa.

Per ciascun profilo e standard professionale l'**Allegato 8** elenca le relative competenze tecnico-professionali – generali e specifiche – che l'apprendista dovrà acquisire nel corso 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";

- d) deve procedersi ad idonea registrazione ed attestazione della formazione effettuata agli apprendisti, anche ai fini del libretto formativo, secondo le modalità definite dalla normativa in materia;
- e) 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.

9. Preavviso – In caso di risoluzione del rapporto da parte dell'impresa al termine del periodo di apprendistato ai sensi dell'art.2118 c.c., spetta al lavoratore un preavviso di un mese, da riconoscersi tramite la corrispondente indennità sostitutiva.

10. Documentazione – Al termine del contratto di apprendistato, l'impresa rilascia ai lavoratori/lavoratrici la documentazione prevista dalla normativa di legge in materia.

11. Criteri di computo degli apprendisti – Gli apprendisti sono computati ai fini di quanto previsto dall'accordo 25 novembre 2015 sulle libertà sindacali.

12. Rinvii – Per quanto non specificamente previsto dai commi che precedono, si applica il presente contratto nazionale, con esclusione, in particolare, del Capitolo X e di quant'altro incompatibile con tale tipologia contrattuale.

13. Ai sensi dell'art.47, comma 4, del d.lgs. n.81 del 2015, il contratto di apprendistato professionalizzante può essere stipulato anche per la qualificazione o riqualificazione professionale dei lavoratori beneficiari di indennità di mobilità o di un trattamento di disoccupazione, ivi compresi i soggetti che percepiscono le prestazioni di cui all'art.12, comma 1, lett.a), del D.M. 28 luglio 2014, n.83486.

14. Agli apprendisti è data facoltà di partecipare a riunioni promosse, durante l'orario di lavoro, dalle organizzazioni sindacali stipulanti il presente contratto collettivo, per illustrare materie di interesse sindacale e del lavoro, con le modalità previste dall'art.71, commi 4 e 5.

15. In fase di prima applicazione del nuovo apprendistato, 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.

NORMA TRANSITORIA

Ai rapporti di apprendistato professionalizzante in essere alla data del 25 aprile 2012 continua a trovare applicazione la disciplina di cui all'art.28 del CCNL 8 dicembre 2007 e dell'Accordo 23 giugno 2005.

**Allegato 8 del CCNL ABI 31.03.2015
Profili formativi e standard professionali
per l'apprendistato professionalizzante**

- Addetto attività commerciali
- Addetto attività di supporto alla gestione dell'azienda
- Addetto attività di supporto aree specialistiche di business
- Addetto attività amministrative e/o contabili
- Addetto attività informatiche e/o di telecomunicazione

1 - Profilo di:**ADDETTO ATTIVITÀ COMMERCIALI**

Descrizione

Nell'ambito delle strutture di presidio del mercato e dei ruoli organizzativi previsti in azienda, svolge attività operative e/o contabili e/o commerciali riferite alla gestione della clientela di riferimento, anche attraverso canali telefonici e telematici, in coerenza con le direttive aziendali.

Contribuisce a soddisfare le esigenze della clientela, assicurando appropriati livelli 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 produttività, alla qualità e 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, anche mediate da strumenti di comunicazione a distanza, 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.
- 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.
- Avere un'adeguata conoscenza sul funzionamento dei mercati e sugli strumenti finanziari comuni.
- Conoscere e proporre prodotti e servizi per la clientela di riferimento e saper contribuire alla vendita degli stessi, anche mediante ricezione/effettuazione delle telefonate (*inbound-outbound*) e utilizzo di canali informatici, in coerenza con le politiche commerciali dell'azienda e con gli indirizzi ricevuti.
- Conoscere ed utilizzare le principali procedure, anche informatiche, al fine di curare la regolare

esecuzione delle operazioni di propria competenza.

- Operare nell’ambito dei sistemi cd. in “tempo reale” e, cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l’elaboratore centrale.
- Conoscere ed utilizzare le principali procedure, anche informatiche, al fine di 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 commerciali.
- Avere un’adeguata conoscenza degli aspetti normativi interni ed esterni connessi con l’assistenza alla clientela e la conseguente operatività, inclusa quella contabile ed amministrativa, per poterli applicare correttamente.

2 - Profilo di:

ADDETTO ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DELL’AZIENDA

Descrizione

Nell’ambito di strutture centrali collegate alla gestione dell’azienda (*risorse umane, legale, bilancio e auditing, marketing, pianificazione e controllo, ecc.*) svolge attività prevalentemente operative.

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.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.
- Avere un’adeguata conoscenza delle specifiche normative, interne ed esterne, da applicare nell’esercizio della propria attività.
- 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’area specialistica di competenza.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull’andamento dell’attività e presentare i risultati conseguiti.

3 - Profilo di:

ADDETTO ATTIVITÀ DI SUPPORTO AREE SPECIALISTICHE DI BUSINESS

Descrizione

Nell’ambito di strutture centrali collegate al business creditizio/finanziario (*crediti, finanza, rischi, ecc.*), svolge attività prevalentemente operative.

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.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.
- Avere un'adeguata conoscenza delle specifiche normative, interne ed esterne, da applicare nell'esercizio della propria attività.
- Conoscere prodotti e servizi offerti alla clientela di riferimento.
- 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 sviluppo dell'area specialistica di competenza per il relativo utilizzo.
- Conoscere le fasi di gestione e sviluppo dei prodotti e servizi relativi alla propria area di competenza.
- Acquisire le conoscenze e redigere rapporti periodici sull'andamento dell'attività e presentare i risultati conseguiti.
- Conoscere le interconnessioni tra operazioni creditizie, finanziarie e presidio dei rischi al fine di operare coerentemente con le medesime.

4 - Profilo di:

ADDETTO 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.
- Conoscere gli elementi fondamentali della disciplina aziendale del rapporto di lavoro.

- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.
- 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.
- Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento, in coerenza con gli indirizzi dell’azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali procedure, anche informatiche, al fine di curare la regolare esecuzione delle operazioni di propria competenza.
- 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.
- Acquisire le conoscenze e compilare documenti o lettere di natura contabile, 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.

5 - Profilo di:

ADDETTO 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, garantendo gli standard di sicurezza, la riservatezza e la protezione dei dati, dei programmi e dei sistemi.

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

Allegato 9 del CCNL ABI 31.03.2015

Il tutore aziendale

Il tutore aziendale ha il compito di affiancare l'apprendista durante il periodo di apprendistato, per la durata del piano formativo individuale, al fine di agevolare 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 videocomunicazione.

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 della attestazione da parte dell'impresa.

* * *

Ai fini dell'erogazione della formazione agli apprendisti, l'impresa ha la "capacità formativa interna" necessaria, anche ai fini della formazione di base e trasversale, qualora vi siano:

- risorse umane idonee a trasferire competenze;
- tutori con formazione e competenze adeguate;
- locali idonei in relazione agli obiettivi formativi.