Materiali di documentazione

- a cura della **FISAC-CGIL** in UniCredit -

Approfondimenti sulle Intese di Gruppo del 2 aprile 2020:

n.7

La **«lettera d'impegno sulla nuova occupazione»** allegata all'Accordo 2.04.2020 sulle ricadute nel perimetro Italia del Piano di innovazione Team 23

[con un richiamo alle previsioni normative, economiche e contributive (comprese quelle inerenti la previdenza complementare) riguardanti l'Apprendistato professionalizzante]

CGIL FISAC UNICREDIT

Sommario:

ARGOMENTO	PAGINA
La «lettera d'impegno sulla nuova occupazione» allegata all'Accordo 2.04.2020 sulle ricadute nel perimetro Italia del Piano di innovazione denominato Team 23	pag. 2
Scheda riepilogativa delle "politiche attive del lavoro" del Gruppo UniCredit nel periodo 2020/2023	pag. 4
Appendice 1: *L'art.33 del CCNL ABI 31.03.2015 sull'«Apprendistato professionalizzante» (integrato/modificato dallo Accordo di rinnovo del 19.12.2019) ed i relativi Allegati contrattuali 8 e 9*	pag. 5
Appendice 2: *Il regime contributivo INPS applicabile nel caso di Apprendistato professionalizzante*	pag. 12
Appendice 3: *L'art.16 dell'Accordo 19.12.2019 per il rinnovo del CCNL ABI 31.03.2015 per i Quadri Direttivi e per il personale delle Aree Professionali dipendenti dalle Imprese creditizie, finanziarie e strumentali*	pag. 13
Appendice 4: *Estratto dall'art.14 – "Riforma del welfare aziendale" dell'Accordo 2.04.2020 sulle ricadute nel perimetro Italia del Piano di innovazione Team 23, relativo alla «Previdenza complementare»*	pag. 14

La "lettera d'impegno sulla nuova occupazione" allegata all'Accordo 2.04.2020 sulle ricadute nel perimetro Italia del Piano di innovazione denominato Team 23

Fra le tre lettere allegate all'«Accordo 2 aprile 2020 sulle ricadute nel perimetro Italia del Piano di innovazione denominato Team 23» ve n'è una avente per oggetto: **"lettera d'impegno sulla nuova occupazione",** in cui **UniCredit dichiara** alle Delegazioni di Gruppo di FABI, FIRST/Cisl, FISAC/Cgil, UILCA e UNISIN **il proprio impegno in materia di stabilizzazione del Personale, nuove assunzioni e loro destinazione ed articolazione, impegnandosi – nello stesso tempo – a monitorare insieme alle OO.SS. l'operatività, i carichi di lavoro e l'andamento del turn-over annuale, ai fini di una loro valutazione rispetto agli impatti sui livelli occupazionali.**

Riportiamo, di seguito, il testo di tale lettera:

*"Con riferimento a quanto evidenziato nell'ambito del confronto sulla materia in oggetto, Vi confermiamo che in relazione agli obiettivi di rilancio e di supporto all'evoluzione dei modelli distributivi a sempre maggiore vocazione tecnologico/digitale, UniCredit adotterà le seguenti politiche attive del lavoro, al contempo procedendo alla stabilizzazione a scadenza di tutti i **900** contratti di apprendistato in essere alla data odierna nelle Aziende del Gruppo.*

*UniCredit dichiara il proprio impegno ad effettuare nel periodo 2020/2023 un piano di nuove assunzioni con contratti a tempo indeterminato/apprendistato, in rapporto di una entrata ogni due uscite di adesione al piano, sino all'inserimento di **2.600 nuove risorse**, in proporzione al raggiungimento delle adesioni previste dall'Accordo odierno: le nuove assunzioni terranno conto anche delle previsioni di cui alla Legge 68/1999.*

Le nuove assunzioni – indirizzate in via prioritaria verso le attività commerciali e nelle aree funzionali allo sviluppo del processo di digitalizzazione del Gruppo – saranno suddivise, in linea generale, nel corso del quadriennio in proporzione alle uscite di ciascun anno e comunque in relazione alle necessità operative conseguenti alle varie fasi di attuazione del Piano.

In relazione a quanto sopra, UniCredit si impegna a monitorare insieme alle OO.SS. l'o-

perattività, i carichi di lavoro e le variazioni degli andamenti complessivi aziendali in relazione all'andamento annuale del turnover al fine di valutare eventuali impatti sui livelli occupazionali.

Nell'ambito del processo per le nuove assunzioni, UniCredit ricercherà le professionalità necessarie anche esplorando le opportunità rivenenti da profili disponibili presso il Fondo Emergenziale.

Quanto sopra, oltre a garantire il necessario ricambio generazionale supportando l'evoluzione del modello di banca, intende anche costituire un importante contributo di UniCredit alla crescita e sviluppo del sistema Paese, tenendo conto delle specificità geografiche, anche delle aree del Mezzogiorno e delle zone disagiate: in tale ottica si pone l'investimento sui due poli in Campania e Sicilia di cui all'odierno Accordo.

Cordiali saluti."

Come si può vedere, nella suddetta lettera, **la Capogruppo** – a fronte delle pressanti richieste di "nuova occupazione stabile" presentate dalle OO.SS. nell'ambito del negoziato conseguente alla lettera di avvio procedura del 10.02.2020 – **ribadisce i seguenti impegni:**

- **la stabilizzazione** – alla scadenza del "contratto di apprendistato professionalizzante" – di tutti i **900 Lavoratori/trici apprendisti** in servizio alla data del 2 aprile 2020 nelle Aziende del Gruppo;
- **l'assunzione fino a 2.600 Lavoratori/trici** – con **contratto a tempo indeterminato** o **di apprendistato professionalizzante** – nel quadriennio 2020/2023 *(secondo il **rapporto di 1 a 2**, rispetto al totale dei **5.200** esuberi stabiliti)*, da effettuarsi **in proporzione alle uscite che vi saranno ogni anno** ed in relazione alle **necessità operative** conseguenti alle varie fasi di attuazione del Piano.

Rispetto alle destinazioni dei neo-assunti, le stesse **saranno rivolte in via prioritaria ad attività commerciali a diretto contatto con la clientela** *(cioè nella rete ed in UniCredit Direct)* e nelle aree funzionali allo sviluppo del processo di digitalizzazione del Gruppo.

La Capogruppo s'impegna comunque **a monitorare, insieme alle OO.SS.,** l'operatività, i carichi di lavoro e le variazioni andamentali complessive delle aziende in relazione alle situazioni del turnover annuale, **al fine di valutare eventuali impatti sui livelli occupazionali.**

In ogni caso **–** nell'ambito delle procedure per le nuove assunzioni **– UniCredit** ricercherà le professionalità necessarie, **verificando anche le opportunità rivenienti da profili professionali di Lavoratori/trici collocati nella "Sezione Emergenziale" del Fondo di Solidarietà di settore.**

Adottando le suddette "politiche attive per l'occupazione", **UniCredit afferma che –** oltre a garantire il necessario ricambio generazionale e supportare l'evoluzione del modello di banca **– intende anche costituire un importante contributo alla crescita e allo sviluppo del Sistema Paese, tenendo conto delle specificità geografiche, anche delle aree del Mezzogiorno d'Italia e delle zone disagiate** *(così come realizzato, nell'ambito dell'Accordo sulle ricadute del Piano Team23, con l'investimento sui due poli in Campania e Sicilia).*

LA SEGRETERIA DI GRUPPO FISAC/CGIL

SCHEDA RIEPILOGATIVA DELLE «POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO» CHE IL IL GRUPPO UNICREDIT REALIZZERA' NEL PERIODO 2020/2023, SULLA BASE DI QUANTO PREVISTO NELLA LETTERA 2.04.2020

Stabilizzazioni di Personale	Nuove assunzioni di Personale	Note relative alle "nuove assunzioni"
tutti i 900 apprendisti/e, attualmente in servizio presso le Aziende del Gruppo, saranno confermati alla scadenza del loro contratto.	**saranno effettuate fino a 2.600* immissioni di Lavoratori/trici, con contratto a tempo indeterminato o di "apprendistato professionalizzante" **** *(sulla base del rapporto di* ***1 nuova assunzione ogni 2 cessazioni*** *per adesione al Piano d'esodo incentivato)*.	▶ **le assunzioni saranno rivolte in via prioritaria ad attività a diretto contatto con la clientela** *(cioè collocate in rete ed in UniCredit Direct)* **e nelle aree funzionali allo sviluppo del processo di digitalizzazione del Gruppo;** ▶ **nell'ambito delle procedure per le assunzioni, UniCredit ricercherà le professionalità necessarie, verificando anche le opportunità rivenienti da profili professionali di Lavoratori/trici disponibili nella "Sezione Emergenziale" del Fondo di Solidarietà.** ▶ **tali assunzioni terranno conto anche delle previsioni di cui alla Legge n.68/1999** *(norme per il diritto al lavoro dei disabili)*.

*** Le nuove assunzioni saranno suddivise**, in linea generale, nel corso del quadriennio 2020/2023 **in proporzione alle uscite che vi saranno in ciascun anno e,** comunque, **in relazione alle necessità operative conseguenti alle varie fasi di attuazione del Piano Team23.**

NOTA BENE: Oltre a tali precisi impegni in materia di "nuova occupazione", **UniCredit si impegna anche a monitorare – insieme alle OO.SS. –** l'operatività, i carichi di lavoro e le variazioni degli andamenti complessivi aziendali **in relazione alla situazione annuale del turnover, al fine di valutare eventuali impatti sui livelli occupazionali.**

**** l'apprendistato professionalizzante è riservato ai/lle giovani di età compresa tra i 18 ed i 29 anni, fatta eccezione per i lavoratori/trici in mobilità e disoccupati** *(compresi quelli collocati nella "Sezione Emergenziale" del Fondo di Solidarietà di settore)***, per i quali non vi sono limiti di età** *(art.47, comma 4, del D.Lgs. 81/2015)*.

N.d.R. le nuove assunzioni potranno riguardare sia giovani laureati che Lavoratori/trici già esperienziati.
In proposito ricordiamo quali sono i requisiti ordinari minimi di accesso che UniCredit richiede agli studenti laureati che si candidano all'assunzione:

- **età anagrafica inferiore ai 30 anni;**
- **laurea in discipline economiche, giuridiche o di interesse aziendale, con votazioni minime superiori ai 100/110;**
- **verifica di conoscenza della lingua inglese, in sede di colloquio/test, attraverso il superamento di specifica prova aziendale che attesti un livello minimo B1.**

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 *(secondo quanto integrato/modificato all'Accordo di rinnovo del 19.12.2019):*

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 3ª area professionale di cui all'art.93 ed alle corrispondenti norme dei contratti di secondo livello di cui all'art.28.

2. Trattamento economico – Alla Lavoratrice/Lavoratore con contratto di apprendistato professionalizzante – inquadrato ai sensi dell'art.42, comma 5, lett. b) del D.Lgs. n.81 del 15 giugno 2015, al livello retributivo immediatamente inferiore rispetto a quello derivante dalle norme richiamate al comma precedente – trascorsi i primi 18 mesi viene attribuito il trattamento economico tabellare, da riconoscere con assegno temporaneo, corrispondente al netto, a quello del livello retributivo al cui conseguimento è finalizzato il contratto stesso.

*(**N.d.R.** si veda all'**Appendice 3**, a pag.13 del presente opuscolo, il testo dell'art.16 dell'Accordo 19.12.2019 per il rinnovo del CCNL ABI 31.03.2015 e, a pag.14, le relative tabelle economiche esplicative).*

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** *(**N.d.R.** vedi a pag.8 del presente opuscolo).* 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** *(**N.d.R.** vedi a pag.12 del presente opuscolo)*, 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** *(**N.d.R.** vedi a pag.8 del presente opuscolo)* 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 commerciale.

– 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 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-affiancamento 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.

Appendice 2:

Il regime contributivo INPS applicabile nel caso di Apprendistato professionalizzante

ripartizione della contribuzione	primo anno	secondo anno	terzo anno	per 12 mesi dopo la conferma al termine del periodo di formazione
datore di lavoro – contributo NASpI/ formazione *	01,61 %	01,61 %	01,61 %	01,61 %
datore di lavoro – contributo apprendisti ridotto	10,00 %	10,00 %	10,00 %	10,00 %
Lavoratore/trice	05,84 %	05,84 %	05,84 %	05,84 %
Totale	17,45 %	17,45 %	17,45 %	17,45 %
Eventuale sgravio**	00,00 %	00,00 %	00,00 %	00,00 %
Totale	17,45 %	17,45 %	17,45 %	17,45 %

* 1,31% per la NASpI, più 0,30%per i fondi interprofessionali per la formazione.

** lo sgravio – non evidenziato nelle sue misure – riguarda solo i datori di lavoro fino a 9 dipendenti. Quando dovuto, tale sgravio, applicabile per tutte le nuove assunzioni effettuate a decorrere dal 24 settembre 2015, è previsto solo per i primi 3 anni del contratto di apprendistato.

Appendice 3:

L'art.16 dell'Accordo 19 dicembre 2019 per il rinnovo del C.C.N.L. ABI 31.03.2015 per i Quadri Direttivi e per il personale delle Aree Professionali:

Art.16

LIVELLO RETRIBUTIVO DI INSERIMENTO PROFESSIONALE E APPRENDISTATO

L'art.46 *(Livello retributivo di inserimento professionale)* **del CCNL 31 marzo 2015,** con decorrenza dalla data di sottoscrizione del presente accordo di rinnovo**, è abrogato**.

In calce all'art.45 *(Tabelle retributive e struttura della retribuzione)* del CCNL 31 marzo 2015 è inserita la seguente *Norma transitoria*:

NORMA TRANSITORIA

1. Alle Lavoratrici/Lavoratori destinatari del livello retributivo di inserimento professionale, ivi compresi gli apprendisti, in servizio alla data di stipulazione del presente Accordo di rinnovo, compete un importo denominato ***"Integrazione ex F.O.C. 2019"*** a decorrere dalla data di entrata in vigore del presente accordo e fino al termine del periodo di corresponsione del livello retributivo di inserimento professionale di cui all'art.46 del CCNL 31 marzo 2015.

2. L'***"Integrazione ex F.O.C. 2019"*** è pari, per tredici mensilità, a:

- euro **225,91** lordi mensili;
- euro **90,62** lordi mensili, fino al 18° mese di servizio effettivo in apprendistato, per gli apprendisti che, alla data di stipulazione del presente accordo di rinnovo, abbiano prestato servizio effettivo per un periodo inferiore a 18 mesi; decorso il 18° mese di servizio effettivo in apprendistato, all'apprendista spetta l'importo di cui all'alinea che precede.

3. Tale importo:

- non è computato ai fini degli istituti contrattuali nazionali e di ogni altro trattamento aziendale, fatti salvi gli effetti sul trattamento di fine rapporto e sul contributo datoriale alla previdenza complementare;
- compete ***pro quota***, secondo i criteri comunemente utilizzati, in relazione al minor servizio retribuito con livello retributivo di inserimento professionale e/o alla corresponsione del medesimo in misura ridotta.

4. A fronte dell'erogazione dell'importo a titolo di ***"Integrazione ex F.O.C. 2019"***, il **F.O.C.** riconosce all'azienda le seguenti prestazioni:

a) **3.930,15** euro annui per ciascun lavoratore non apprendista con contratto a tempo indeterminato;

b**) 3.499,32** euro annui per gli apprendisti che abbiano prestato servizio effettivo per un periodo superiore a 18 mesi;

c) **1.403,69** euro annui, fino al 18° mese di servizio effettivo in apprendistato, per gli apprendisti che abbiano prestato servizio effettivo per un periodo inferiore a 18 mesi; decorso il 18° mese di servizio effettivo in apprendistato, spetta l'importo di cui alla lettera b) che precede.

5. Le prestazioni di cui al comma che precede sono determinate tenendo conto dell'importo ***"Integrazione ex F.O.C. 2019"*** di cui al comma 2, dei connessi oneri di legge e degli effetti sul trattamento di fine rapporto.

6. Ai fini della previdenza complementare, in considerazione dell'abrogazione dell'art.46 del CCNL 31 marzo 2015, le Parti nazionali invitano le Fonti istitutive aziendali a prevedere, nei confronti delle Lavoratrici/Lavoratori di cui alla presente norma transitoria che siano iscritti a forme di previdenza complementare aziendale, la contribuzione datoriale in base all'aliquota ordinaria prevista per il personale con le medesime caratteristiche. Ove tale aliquota ordinaria risulti pari o superiore al **4 %** *(**N.d.R.** come previsto nel Gruppo UniCredit; vedasi, al riguardo, quanto stabilito in proposito dall'art.14 dell'Accordo sulle ricadute del Piano Team23, riportato a pag.14 del presente opuscolo),* le imprese interessate dovranno darne comunicazione – unitamente ai conseguenti oneri – al **F.O.C.** che provvederà a integrare le prestazioni di cui al comma 4 che precede.

7. Detti importi sono riproporzionati nei casi di cui al comma 3, secondo alinea, della presente norma transitoria e sono ridotti degli eventuali minori oneri sostenuti dall'azienda, ivi compresi quelli che la stessa ha titolo di porre a carico e/o recuperare da soggetti terzi. A tali fini, l'impresa è tenuta

a comunicare al **F.O.C.** la fruizione di eventuali sgravi contributivi/indennità connessi all'assunzione delle Lavoratrici/Lavoratori interessati.

8. Ai fini della corresponsione delle prestazioni di cui al comma 4 della presente norma transitoria, si applica – per quanto compatibile – quanto previsto dagli articoli 3 e 4 del Verbale di Accordo 25 novembre 2015. Per coloro che erano destinatari del livello retributivo di inserimento al 31 marzo 2015, gli importi di cui all'art.1, comma 2 e art.2, comma 1, 1° e 3° alinea del Verbale di Accordo 25 novembre 2015 si sommano, rispettivamente, ai corrispondenti importi di cui al presente articolo.

Il trattamento economico per gli/le apprendisti/e in servizio da meno di 18 mesi [a)] e da almeno 18 mesi [b)] alla data del 19.12.2019 ed inquadrati al livello retributivo d'inserimento professionale			
Trattamento economico per 13 mensilità dal 1° gennaio 2020			
	Stipendio mensile	**Integrazione ex F.O.C. 2019**	**Totale mensile**
a)*	€ 2.095,01	€ 90,62	2.185,63
b)*	€ 2.095,01	€ 225,91	2.320,92

Il trattamento economico iniziale per gli/le apprendisti/e assunti/e dopo il 19.12.2019 [c)] e quello riconosciuto loro dopo 18 mesi di servizio effettivo [d)]			
Trattamento economico per 13 mensilità dal 1° gennaio 2020			
	Stipendio mensile	**"Assegno temporaneo" tale da garantire, al netto, il trattamento del 3A 1L**	**Totale mensile**
c)**	€ 2.098,40		€ 2.098,40
d)**	€ 2.098,40	€ 139,93	€ 2.238,33

* Agli apprendisti già in servizio al 19.12.2019, con un'anzianità di lavoro effettivo nel settore inferiore ai 18 mesi, viene riconosciuta, in aggiunta allo stipendio mensile di cui al **punto a**), la voce retributiva: **"Integrazione ex F.O.C. 2019",** pari a **90,62 €** lordi mensili fino al raggiungimento dei 18 mesi di servizio *(dopo di che, tale voce diventa di **255,91 €**);* agli apprendisti che, al 19.12.2019, avevano già superato il 18° mese di servizio, in aggiunta allo stipendio mensile di cui al **punto b)**, viene riconosciuta la voce: **"Integrazione ex F.O.C. 2019",** nella misura di **€ 225,91.**

** Agli apprendisti assunti dopo il 19.12.2019 viene riconosciuto, per i primi 18 mesi di servizio effettivo, lo stipendio mensile di cui al **punto c);** successivamente, sarà loro riconosciuto anche un **"assegno temporaneo**", di cui al **punto d),** il cui importo, al netto della differenza dei contributi previdenziali a carico del lavoratore esistenti fra l'assunto a tempo indeterminato e l'apprendista ***(9,19% rispetto a 5,84%),* deve essere tale da garantire un trattamento pari a quello dello stipendio mensile previsto per la 3° Area Professionale, 1° Livello Retributivo.**

NOTA BENE: al personale a *"tempo indeterminato"* assunto prima del 19.12.2019 ed inquadrato al *"livello retributivo d'inserimento"* spetta lo stipendio di cui al **punto b)** della sopra riportata tabella **+** l'integrazione di **€ 225,91**; agli assunti *"a tempo indeterminato"* dopo il 19.12.2019 viene invece riconosciuto lo Stipendio mensile previsto, dal 1° gennaio 2020, per la 3° Area Professionale, 1° Livello Retributivo *(cioè: **€ 2.320,91)**.*

Appendice 4:

Dall'art.14 – "Riforma del welfare aziendale" dell'Accordo 2.04.2020 sulle ricadute nel perimetro Italia del Piano Team23, parte relativa alla «Previdenza Complementare»

Previdenza complementare

Le Parti − per quanto concerne la tematica dell'attuazione del processo di composizione del sistema di previdenza complementare del Gruppo mediante la concentrazione dei fondi preesistenti − richiamano quanto definito con l'Accordo del 3 marzo 2020 *(che fa parte integrante della presente intesa),* impegnandosi a darvi completa attuazione in tutte le sue parti.

Ai fini della previdenza complementare, in considerazione dell'abrogazione dell'art.46 del CCNL 31 marzo 2015 in base all'Accordo di rinnovo dello stesso sottoscritto il 19 dicembre 2019 e fermo quanto da quest'ultimo previsto, **le Parti concordano di mantenere a favore del personale di prima occupazione assunto con contratto di apprendistato iscritto al Fondo di Gruppo, una contribuzione datoriale del 4% per 3 anni dalla data di assunzione** *(ivi compresi i destinatari del citato ex art.46 del CCNL 31 marzo 2015).*