

## Allegato H

Premesso che:

- il D. Lgs. 10 settembre 2003, n. 276, ha introdotto una nuova disciplina dell'apprendistato, regolando all'art. 49, la fattispecie dell'apprendistato professionalizzante;
- in particolare, il comma 5 della predetta disposizione ha rimesso la regolamentazione dei profili formativi dell'apprendistato professionalizzante alle regioni e alle province autonome di Trento e Bolzano, d'intesa con le Associazioni dei datori e prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano regionale;
- l'art. 30 del c.c.n.l. 27 settembre 2005, disciplina gli aspetti rinviati alla contrattazione collettiva dal sopracitato art. 49;
- con legge 14 maggio 2005, n. 80, è stato aggiunto al citato art. 49 il seguente comma 5 bis: *“Fino all'approvazione della legge regionale prevista dal comma 5, la disciplina dell'apprendistato professionalizzante è rimessa ai contratti collettivi nazionali di categoria stipulati da associazioni dei datori e prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale”*,

si conviene di dare attuazione al citato comma 5 bis ad integrazione della disciplina dell'apprendistato professionalizzante contenuta nel sopracitato art.30 al fine di consentire alle Aziende destinatarie dello stesso – anche nelle more delle leggi regionali in materia di profili formativi – di assumere lavoratori con contratto di apprendistato professionalizzante.

A tal fine le Parti stipulanti condividono quanto segue in merito a:

- profili formativi del settore del credito cooperativo;
- requisiti essenziali della figura del tutore;
- elementi caratterizzanti la “capacità formativa interna” dell'Azienda.

In fase di prima applicazione, nell'ambito di un apposito incontro, l'Azienda 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'Azienda stessa.

Agli apprendisti è data facoltà di partecipare a riunioni promosse, durante l'orario di lavoro, dalle Organizzazioni sindacali stipulanti il presente verbale di accordo, per illustrare materie di



Regolamento apprendistato professionalizzante accordo di rinnovo, contratto collettivo nazionale di lavoro per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali delle Banche di Credito Cooperativo Casse Rurali ed Artigiane del 27 settembre 2005 allegato H pagina 2

interesse sindacale e del lavoro, con le modalità previste dall'art.63, comma 16, del c.c.n.l. 27 settembre 2005.

Le Parti si danno atto che, ai sensi della Disposizione transitoria in calce al sopracitato art. 30 anche quanto convenuto nel presente verbale di accordo ha carattere sperimentale e potrà essere sottoposto a verifica su richiesta di una delle Parti medesime.



## **PROFILI E CONTENUTI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NEL CREDITO COOPERATIVO**

### **PREMESSA**

Nel quadro della normativa legislativa in materia di apprendistato (Decreto 8 aprile 1998 e provvedimenti legislativi successivi) ed in relazione a quanto previsto dalla disciplina legislativa dell'apprendistato professionalizzante (art. 49 e segg. del D. Lgs. 10 settembre 2003, n. 276), l'art. 30 del c.c.n.l. 27 settembre 2005, ha disciplinato l'istituto dell'apprendistato professionalizzante.

In particolare si prevede – tra l'altro – che:

• *“L'apprendistato professionalizzante è finalizzato al conseguimento di una qualificazione corrispondente ai profili professionali rientranti nella 3<sup>a</sup> area professionale.*

*Ai sensi dell'art. 53, primo comma, del D. Lgs. n. 276/2003 e successive modificazioni, durante il rapporto di apprendistato il lavoratore è inquadrato, per il primo biennio, al secondo livello retributivo immediatamente inferiore rispetto a quello derivante dall'applicazione delle norme richiamate nel comma precedente e, per il secondo biennio, nel livello retributivo immediatamente inferiore.*

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

• *“Nel rispetto della legislazione vigente, in attesa delle leggi regionali in materia, le Parti condividono la seguente regolamentazione concernente la formazione degli apprendisti:*

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

*La formazione può essere erogata, in tutto o in parte, all'interno dell'Azienda interessata, presso altro organismo interno alla Categoria del Credito Cooperativo o presso altra struttura di riferimento.*

*Le ore di formazione possono essere svolte anche in modalità a distanza (e-learning) o in affiancamento sul lavoro (training on the job);*



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

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

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

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

- conoscere i prodotti e servizi di settore e il contesto aziendale;*
- conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità;*
- conoscere e saper utilizzare le tecniche e i metodi di lavoro;*
- conoscere e saper utilizzare gli strumenti e le tecnologie di lavoro;*
- conoscere e utilizzare misure di sicurezza individuale e di tutela ambientale;*
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto.*

*Il recupero eventuale di conoscenze linguistico/matematiche viene effettuato all'interno dei moduli trasversali e professionalizzanti predisposti dall'Azienda;*

- c) ai sensi dell'art. 49, 5° comma, lett. e) del D. Lgs. n. 276 del 2003 e successive modificazioni è necessaria la presenza, per l'erogazione della formazione agli apprendisti, di tutor aziendali aventi formazione e competenze adeguate, nel rispetto delle relative discipline nazionali e regionali;*
- d) deve procedersi ad idonea registrazione ed attestazione della formazione effettuata agli apprendisti, anche ai fini del libretto formativo, secondo le discipline nazionali e regionali in materia.”*

## **FORMAZIONE: PROFILI E CONTENUTI**

Nel sistema suesposto, le Aziende del credito cooperativo, anche in relazione alle previsioni del DM 20 maggio 1999 e fermo restando il raccordo con le normative regionali, articolano le attività formative in contenuti a carattere trasversale e contenuti a carattere professionalizzante, secondo quanto previsto dal sopracitato c.c.n.l. 27 settembre 2005.



La suddetta formazione formale a carattere trasversale ha contenuti omogenei per tutti gli apprendisti; quella a carattere professionalizzante prevede contenuti specifici in relazione alla qualificazione professionale da acquisire.

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

a) competenze relazionali:

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

b) competenze in materia di organizzazione ed economia:

- conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nella Banca di Credito Cooperativo;
- conoscere i principali elementi economici e commerciali della nella Banca di Credito Cooperativo;
- conoscere le condizioni ed i fattori di redditività della nella Banca di Credito Cooperativo (produttività, efficacia ed efficienza);
- conoscere il contesto di riferimento della Banca e della Categoria del credito cooperativo nel suo complesso (forniture, reti, mercato, ecc) ;

c) competenze riguardanti la disciplina del rapporto di lavoro:

- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
- conoscere i diritti e i doveri dei lavoratori;
- conoscere gli elementi che compongono la retribuzione e il costo del lavoro;

d) competenze in materia di sicurezza sul lavoro:

- conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
- conoscere i principali fattori di rischio;
- conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione.

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



La formazione formale, a carattere trasversale e a carattere professionalizzante, è finalizzata al conseguimento di qualificazioni professionali, corrispondenti ai seguenti profili formativi, individuati in coerenza con i principi e le disposizioni della contrattazione collettiva di Categoria, nonché con le analisi, gli approfondimenti sui fabbisogni formativi e i profili professionali svolti a livello di Categoria, in ambito locale e centrale.

Per ciascun profilo sono elencate qui di seguito le relative competenze di base – trasversali e professionalizzanti– che l'apprendista dovrà acquisire nel corso del rapporto con le Aziende del Credito Cooperativo.

In virtù della specificità delle Banche di Credito Cooperativo – Casse Rurali Artigiane è da considerare una competenza di base trasversale la conoscenza dei caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e organizzativi. L'acquisizione di una cultura organizzativa imperniata sull'identità cooperativa è parte integrante di una preparazione professionale idonea a realizzare l'esercizio dell'attività bancaria secondo i principi cooperativi.

Nello statuto tipo delle BCC, all' art. 2, infatti, si afferma che *“... la banca ha lo scopo di favorire i soci e gli appartenenti alle comunità locali nelle operazioni e nei servizi di banca, perseguendo il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche degli stessi e promovendo lo sviluppo della cooperazione e l'educazione al risparmio, alla previdenza, nonché la coesione sociale e la crescita responsabile e sostenibile nel territorio nel quale opera. ... E' altresì impegnata ad agire in coerenza con la Carta dei valori del credito cooperativo e a rendere effettive forme adeguate di democrazia economico finanziaria e lo scambio mutualistico fra i soci”*.

Inoltre, date le caratteristiche dimensionali e organizzative delle BCC-CRA, nella formazione a carattere trasversale verrà favorito lo sviluppo di un approccio al lavoro improntato al criterio della flessibilità - in ambito relazionale, interfunzionale e organizzativo – volto a facilitare sia la qualificazione e la successiva crescita professionale sia una maggiore fungibilità dell'apprendista.

Il percorso formativo complessivo sarà declinato nel “piano formativo individuale”. Per l'intera durata del “piano formativo individuale” dovrà essere garantita – in relazione a quanto previsto dall'art. 30, punto 7, lett. c) del c.c.n.l. 27 settembre 2005 - la presenza di un tutore aziendale, con formazione e competenze adeguate che vengono di seguito specificate. Inoltre sono di seguito indicati anche i requisiti condivisi per riconoscere la “capacità formativa interna” di un'Azienda.



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

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

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

Per l'espletamento degli aspetti organizzativi e amministrativi, nonché dell'eventuale supporto tecnico nella definizione dell'attività formativa, l'Azienda potrà essere supportata dalla Federazione locale e/o da altro organismo interno alla Categoria.

#### PROFILI FORMATIVI PER L' APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

##### Area commerciale

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

##### Area di staff

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

##### Area di supporto esecutivo

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



## **1 - Profilo di:**

### **ADDETTO OPERATIVO (\*)**

#### *Descrizione:*

**Svolge, nell'ambito delle strutture di presidio del mercato, le attività operative, contabili e di supporto commerciale affidategli, contribuendo ad assicurare il buon funzionamento dell'unità di appartenenza.**

**Contribuisce a garantire la qualità del servizio al cliente, in coerenza con le direttive aziendali.**

#### **Competenze trasversali**

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda 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.



(\*) Rientrate nella 3<sup>a</sup> area professionale.



### **Competenze professionalizzanti**

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



## **2 - Profilo di:**

### **ADDETTO ALL'ATTIVITÀ COMMERCIALE (\*)**

#### *Descrizione:*

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

#### **Competenze trasversali**

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



Regolamento apprendistato professionalizzante accordo di rinnovo, contratto collettivo nazionale di lavoro per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali delle Banche di Credito Cooperativo Casse Rurali ed Artigiane del 27 settembre 2005 allegato H pagina 12

(\*) Rientrante nella 3<sup>a</sup> area professionale.



### **Competenze professionalizzanti**

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



### **3 - Profilo di:**

#### **OPERATORE DI BANCA TELEFONICA (\*)**

*Descrizione:*

**Accoglie ed evade, attraverso il canale telefonico, le richieste a carattere dispositivo/informativo della clientela, avvalendosi all'occorrenza delle indicazioni ricevute dalle altre strutture; promuove servizi e prodotti coerentemente secondo le direttive ricevute dall'Azienda.**

**Contribuisce alla qualità del servizio al cliente.**

#### **Competenze trasversali**

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda e le nozioni di base sulla struttura organizzativa e sull'offerta di prodotti e servizi.
- Operare in un contesto aziendale orientato alla produttività, alla qualità ed alle esigenze della clientela.
- Conoscere la collocazione della propria area di attività nell'ambito dei servizi svolti dall'Azienda.
- Sapersi rapportare alle altre aree organizzative dell'Azienda.
- Conoscere e utilizzare le principali tecniche di comunicazione mediata 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.



(\*) Rientrate nella 3<sup>a</sup> area professionale.



### **Competenze professionalizzanti**

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



#### **4 - Profilo di:**

### **ASSISTENTE OPERATIVO CLIENTELA IMPRESE (\*)**

#### *Descrizione:*

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

#### **Competenze trasversali**

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda 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.

(



\*) Rientrante nella 3<sup>a</sup> area professionale.



### **Competenze professionalizzanti**

Conoscere prodotti e servizi offerti per la clientela di riferimento.

Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare per la gestione amministrativa della clientela.

Conoscere le specifiche normative da applicare nell'esercizio della propria attività.

Pianificare le proprie attività, in relazione alle priorità assegnate.

Operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.

Conoscere le logiche degli strumenti utilizzati per la valutazione della clientela di riferimento.

Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività e dei prodotti riservati alla clientela di riferimento.



## **5 - Profilo di:**

### **ASSISTENTE OPERATIVO PRIVATE (\*)**

#### *Descrizione:*

**Svolge le attività operative e contabili affidategli, contribuendo al buon funzionamento procedurale e amministrativo dell'unità di appartenenza; supporta i gestori nell'attività di loro pertinenza.**

**Contribuisce a garantire la qualità del servizio al cliente in coerenza con le indicazioni aziendali.**

#### **Competenze trasversali**

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda 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.



(\*) Rientrante nella 3<sup>a</sup> area professionale.



### **Competenze professionalizzanti**

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



## **6 - Profilo di:**

### **ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DELL'AZIENDA (\*)**

*Descrizione:*

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

#### **Competenze trasversali**

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda 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.



Regolamento apprendistato professionalizzante accordo di rinnovo, contratto collettivo nazionale di lavoro per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali delle Banche di Credito Cooperativo Casse Rurali ed Artigiane del 27 settembre 2005 allegato H pagina 24

(\*) Rientrate nella 3<sup>a</sup> area professionale.



### **Competenze professionalizzanti**

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



## **7 - Profilo di:**

### **ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO AREE SPECIALISTICHE DI BUSINESS (\*)**

#### *Descrizione:*

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

#### **Competenze trasversali**

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi) .
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda, 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.



Regolamento apprendistato professionalizzante accordo di rinnovo, contratto collettivo nazionale di lavoro per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali delle Banche di Credito Cooperativo Casse Rurali ed Artigiane del 27 settembre 2005 allegato H pagina 27

(\*) Rientrante nella 3<sup>a</sup> area professionale.



### **Competenze professionalizzanti**

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



## **8 - Profilo di:**

### **ADDETTO AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E/O CONTABILI (^)**

#### *Descrizione:*

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

#### **Competenze trasversali**

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda 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.



Regolamento apprendistato professionalizzante accordo di rinnovo, contratto collettivo nazionale di lavoro per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali delle Banche di Credito Cooperativo Casse Rurali ed Artigiane del 27 settembre 2005 allegato H pagina 30

(^) Rientrate nella 3<sup>a</sup> area professionale, ovvero - laddove si tratti di attività svolta nel rispetto di procedure semplici e standardizzate, con input prevalentemente predefiniti e con limitato grado di autonomia funzionale – nella 2<sup>a</sup> area professionale, 2° livello retributivo.



### **Competenze professionalizzanti**

Conoscere e utilizzare gli strumenti informatici e i principali software applicativi, in particolare per le operazioni di calcolo e di video scrittura.

Acquisire le conoscenze e utilizzare, organizzare e gestire un archivio cartaceo ed elettronico.

Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare in materia di contabilità e/o sistemi di pagamento e/o contrattualistica relativa alle operazioni che si svolgono con la clientela.

Acquisire le conoscenze e compilare documenti o lettere di natura contabili, moduli e distinte.

Acquisire le conoscenze e operare nell'ambito dei sistemi c.d. in "tempo reale" e cioè, con apparecchiature operanti in collegamento diretto con l'elaboratore centrale.



## **9 - Profilo di:**

### **ADDETTO AD ATTIVITÀ INFORMATICHE E/O DI TELECOMUNICAZIONE (^)**

*Descrizione:*

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

#### **Competenze trasversali**

- Conoscere le specificità del credito cooperativo (profili valoriali, storici, normativi, economici, organizzativi).
- Conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda 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.



Regolamento apprendistato professionalizzante accordo di rinnovo, contratto collettivo nazionale di lavoro per i quadri direttivi e per il personale delle aree professionali delle Banche di Credito Cooperativo Casse Rurali ed Artigiane del 27 settembre 2005 allegato H pagina 33

(^) Rientrate nella 3<sup>a</sup> area professionale, ovvero – laddove si tratti di attività svolta nel rispetto di procedure semplici e standardizzate, con input prevalentemente predefiniti e con limitato grado di autonomia funzionale – nella 2<sup>a</sup> area professionale, 2° livello retributivo.



### **Competenze professionalizzanti**

Conoscere e gestire i processi relativi alle operazioni da effettuare.

Conoscere la struttura *hardware* di un elaboratore.

Conoscere e utilizzare i principi basilari della programmazione, i “linguaggi informatici” e la terminologia “tecnica” della propria area di attività.

Conoscere e utilizzare i sistemi di elaborazione elettronica di dati o i mezzi periferici che interagiscono con il sistema operativo principale.

Conoscere e applicare le tecniche in materia di sicurezza informatica.

Conoscere le logiche, i processi e le procedure che caratterizzano l’attività di assistenza telematica (supporto alle attività periferiche - *help desk*).



## TUTORE AZIENDALE

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

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

Le funzioni di tutore possono essere svolte da un lavoratore qualificato designato dall'Azienda al proprio interno che per alcune attività si potrà avvalere della collaborazione di personale, appositamente designato, di organismo della Categoria.

Il lavoratore designato dall'Azienda 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 preferibilmente coerente con quella dell'apprendista e/o fare parte delle funzioni relative alla gestione del personale, alla formazione, all'organizzazione;
- esprimere le proprie valutazioni sulle competenze acquisite dall'apprendista ai fini dell'attestazione da parte dell'Azienda.

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

- conoscere il contesto normativo relativo ai dispositivi di alternanza;
- conoscere le funzioni del tutore e gli elementi di contrattualistica di settore e/o locale in materia di formazione;
- gestire l'accoglienza e l'inserimento degli apprendisti in Azienda;
- gestire le eventuali relazioni con i soggetti esterni all'Azienda coinvolti nel percorso formativo dell'apprendista;
- pianificare e accompagnare i percorsi di apprendimento e socializzazione lavorativa;
- valutare i progressi e i risultati dell'apprendimento.

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



## **CAPACITA' FORMATIVA INTERNA**

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

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

