

ACCORDO PER LA DISCIPLINA CONTRATTUALE DELL'APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NEL SETTORE DEL CREDITO COOPERATIVO, AI SENSI DEL D.LGS. 14 SETTEMBRE 2011 N. 167

Il giorno 4 maggio 2012, in Roma

tra

FEDERCASSE – Federazione Italiana delle Banche di Credito Cooperativo Casse Rurali ed Artigiane

e

Le Organizzazioni Sindacali

Dircredito-FD;	
Fabi	– Federazione Autonoma Bancari Italiana;
Fiba/Cisl	– Federazione Italiana Bancari Assicurativi;
Fisac/Cgil	– Federazione Italiana Sindacale Lavoratori Assicurazioni e Credito;
Sincra/Ugl Credito;	
Uilca	– Uil Credito e Assicurazioni;

PREMESSA

- Le Parti, in conformità con quanto disposto dal D. Lgs. n. 167/2011 (cd. Testo unico sull'apprendistato), intendono disciplinare il contratto di apprendistato professionalizzante quale tipico contratto di lavoro a tempo indeterminato finalizzato alla formazione ed alla occupazione dei giovani;
- Le Parti, preso atto che l'art. 4 del D. Lgs. n. 167/2011 attribuisce alla loro competenza la determinazione della qualificazione contrattuale da conseguire, della durata del contratto, nonché della durata e modalità di erogazione della formazione professionalizzante, concordano la presente disciplina che troverà applicazione nei confronti del personale assunto con contratto di apprendistato professionalizzante a far data dal 26 aprile 2012;
- Le Parti, pertanto, ai sensi del D. Lgs. n. 167/2011 hanno convenuto la seguente disciplina che sostituisce integralmente le disposizioni di contrattazione nazionale in materia di apprendistato professionalizzante:

Art. 30 Apprendistato professionalizzante

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.

~~Ai sensi dell'art. 53, primo comma, del D. Lgs. n. 276/2003 e successive modificazioni, dell'art. 2, comma 1, lett. c), D. Lgs. n. 167/2011, durante il rapporto di apprendistato il lavoratore è inquadrato, i primi diciotto mesi, al livello retributivo immediatamente inferiore rispetto a quello al cui conseguimento è finalizzato il contratto derivante dall'applicazione delle norme richiamate nel comma precedente. Trascorso detto termine, viene attribuito all'interessato 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. A far tempo dalla data di stipulazione del presente contratto, tale previsione si applica anche ai lavoratori assunti precedentemente ai sensi dell'art. 30 del c.c.n.l. 27 settembre 2005.~~

In deroga a quanto previsto ai commi che precedono, i lavoratori di cui all'art. 3, comma 3, primo alinea del presente contratto sono inquadrati, per i primi diciotto mesi di apprendistato, nel primo livello retributivo della 2^a area professionale e, per gli ulteriori diciotto mesi, al secondo livello retributivo della 2^a area professionale. Tale ultimo inquadramento viene mantenuto ove il rapporto di lavoro venga confermato a tempo indeterminato.

2. Durata

Il contratto di apprendistato ha una durata massima di **tre** ~~quattro~~ anni.

In attuazione dell'art. 2, comma 1, lett. h), d.lgs. n. 167 del 2011, 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'Azienda può disporre il prolungamento del rapporto oltre la durata concordata, previa comunicazione all'interessato.

3. 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.

4. Periodo di prova

~~L'assunzione può avvenire con un periodo di prova non superiore a 2 mesi.~~

4. Anzianità

Al termine del periodo di ~~dell'~~ apprendistato, ove **nessuna delle parti eserciti la facoltà di recesso ai sensi dell'art. 2, comma 1, lett. m), d.lgs. n. 167 del 2011**, il rapporto di ~~lavoro~~ prosegue ~~con contratto~~ **come ordinario rapporto di lavoro subordinato** a tempo indeterminato, ~~il~~ **ed il** periodo di apprendistato è computato integralmente nella maturazione dell'anzianità di servizio e, limitatamente **alla metà** ~~ad un biennio~~, per la maturazione degli scatti di anzianità e degli automatismi.

5. Malattia e infortunio

In caso di assenza per malattia o infortunio accertato, l'Azienda 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.

RACCOMANDAZIONE

Federcasse invita le **Aziende** a valutare con la massima disponibilità la possibilità di applicare agli apprendisti, affetti da patologie di particolare gravità, la previsione di cui all'art. 55.

6. Formazione

Nel rispetto delle competenze delle Regioni stabilite dall'art. 4, comma 3, d.lgs. n. 167 del 2011 ~~49, comma 5, del d.lgs. n. 276 in tema di formazione di base e trasversale e fermo restando il~~ **raccordo con le relative regolamentazioni, predisposte d'intesa con le Parti sociali**, si condividono i seguenti criteri concernenti 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 **ai fini contrattuali** prevista **per ciascuno degli standard professionali, individuati nell'allegato H**, ~~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, **anche ricorrendo ai finanziamenti di Fon.Coop. ai sensi dell'art. 2, comma 1, lett. e), d.lgs. n. 167 del 2011. La presente intesa ha valore di accordo nazionale per l'accesso ai** **suddetti finanziamenti.** Le ore di formazione possono essere svolte anche in modalità a distanza (*e-learning*) o in affiancamento sul lavoro (*on the job*);

b) **il percorso formativo complessivo sarà declinato nel "piano formativo individuale". Per l'intera durata del "piano formativo individuale" dovrà essere garantita – ai sensi dell'art. 2, comma 1, lett. d), d.lgs. n. 167 del 2011 – la presenza di un tutore aziendale, con formazione e competenze adeguate secondo quanto previsto nell'allegato H ove sono anche indicati i requisiti condivisi per riconoscere la "capacità formativa interna" di un'azienda;**

c) 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 di base e a carattere trasversale, omogenei per tutti gli apprendisti, e contenuti di tipo a carattere professionalizzante, specifici in relazione alla qualifica professionale da acquisire.**

In assenza di regolamentazioni regionali relative all'offerta formativa pubblica di cui all'art. 4, comma 3, d.lgs. n. 167 del 2011, predisposte sentite le Parti sociali, le attività formative di base e trasversale, di durata pari a 120 ore per la durata del triennio, 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:

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'Azienda;

- conoscere i principali elementi economici e commerciali dell'Azienda;
- conoscere le condizioni e i fattori di redditività dell'Azienda (produttività, efficacia e efficienza);
- conoscere il contesto di riferimento dell'Azienda (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) alle lett. c) e d) che precedono sarà – di massima – effettuata nel primo anno.

Le attività formative professionalizzanti, di durata pari a 80 ore medie per anno, 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;

Per ciascun profilo e standard professionale l'allegato H elenca le relative competenze tecnico-professionali – generali e specifiche – che l'apprendista dovrà acquisire nel corso del rapporto con le Aziende creditizie, finanziarie e strumentali;

d) ai sensi dell'art. 49, comma 5, lett. e) del d.lgs. n. 276 del 2003 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;

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

f) 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.

7. Preavviso

In caso di risoluzione del rapporto da parte dell'Azienda 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.

8. Documentazione

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

9. Criteri di computo degli apprendisti

Gli apprendisti sono computati ai fini di quanto previsto dall'Accordo **15 febbraio 2006** sulle libertà sindacali.

10. Rinvii

Per quanto non specificamente previsto ~~dalla legge, dalle previsioni regionali, nonché~~ dai commi che precedono, si applica il presente contratto nazionale, con esclusione, in particolare, del Capitolo XI e di quant'altro incompatibile con tale tipologia contrattuale. ~~Le Parti si incontreranno dopo l'adozione delle previste discipline regionali di cui al citato art. 49, per gli opportuni coordinamenti ai fini applicativi.~~

11. Ai sensi dell'art. 7, comma 4, d.lgs. n. 167 del 2011, il contratto di apprendistato professionalizzante può essere stipulato anche per la qualificazione o riqualificazione professionale dei lavoratori in mobilità.

12. 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. 63, comma 16.

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

Chiarimento a verbale

~~In presenza di normativa regionale o provinciale, le Parti a livello locale con l'assistenza delle Parti nazionali si incontreranno per dare attuazione a tali disposizioni in raccordo con la presente disciplina.~~

In presenza di normativa regionale o provinciale che modifichi la presente regolamentazione in materia di formazione o di standard professionali, le Parti si incontreranno a livello locale per ricordare tali disposizioni, peraltro applicabili con le decorrenze ed i contenuti delle norme speciali, con la presente disciplina.

NORMA TRANSITORIA

Ai rapporti di apprendistato professionalizzante in essere alla data del 24 aprile 2012 continua a trovare applicazione la disciplina di cui all'art. 30 del c.c.n.l. 21 dicembre 2007 e all'Allegato H.

DICHIARAZIONE DELLE PARTI

La presente disciplina potrà essere rivisitata anche in ragione di soluzioni negoziali eventualmente individuate in occasione del rinnovo del c.c.n.l. 21 dicembre 2007.



PROFILI FORMATIVI E STANDARD PROFESSIONALI PER L'APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

- 1 -Addetto attività commerciali
- 2 -Addetto attività di supporto alla gestione dell'azienda
- 3 -Addetto attività di supporto aree specialistiche di business
- 4 -Addetto attività amministrative e/o contabili
- 5 -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, con carattere di piena fungibilità, 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 i caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e 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 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.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- 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, con carattere di piena fungibilità, attività prevalentemente operative.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- **Conoscere i caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e 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.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- 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, con carattere di piena fungibilità, attività prevalentemente operative.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- **Conoscere i caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e 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.

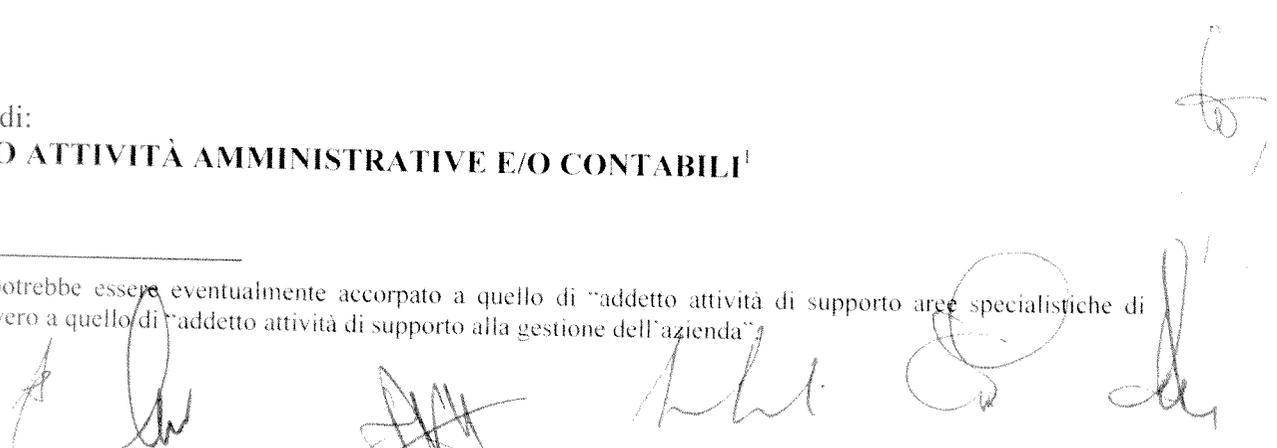
COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

- 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.
- 1. 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 CONTABILI¹

¹ Il profilo potrebbe essere eventualmente accorpato a quello di "addetto attività di supporto aree specialistiche di business" ovvero a quello di "addetto attività di supporto alla gestione dell'azienda"



Descrizione:

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

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

- **Conoscere i caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e 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.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

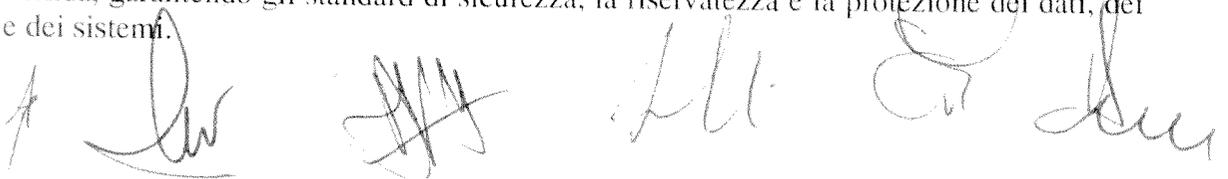
- Avere un'adeguata conoscenza delle normative e procedure da applicare in materia di contabilità e/o sistemi di pagamento e/o contrattualistica relativa alle operazioni che si svolgono con la clientela.
- Conoscere le dinamiche organizzative, le logiche e i processi gestionali delle principali attività 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 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.

5 - Profilo di:

ADDETTO ATTIVITÀ INFORMATICHE E/O DI TELECOMUNICAZIONE

Descrizione:

Svolge con carattere di piena fungibilità 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 i caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e 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.

Competenze tecnico professionali specifiche

- 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).

IL 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 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.

Il lavoratore designato dall'Azienda deve:

- avere formazione e competenze adeguate, **tra cui una approfondita conoscenza dei caratteri distintivi del credito cooperativo nei suoi diversi profili valoriali, storici, normativi, economici e organizzativi;**
- 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 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:



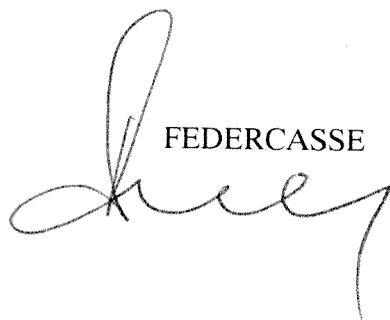
- conoscere il contesto normativo relativo ai dispositivi di alternanza;
- conoscere le funzioni del tutore e gli elementi di contrattualistica di settore e/o aziendale in materia di formazione;
- gestire l'accoglienza e l'inserimento degli apprendisti in azienda;
- gestire le eventuali relazioni con 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.

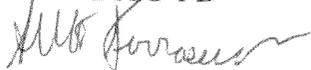
* * *

Ai fini dell'erogazione della formazione agli apprendisti, l'Azienda ha la "capacità formativa interna" necessaria, anche ai fini della formazione di base e trasversale, 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.

FEDERCASSE


DIRCREDITO-FD



FABI



FIBA/CISL



FISAC/CGIL



SINCRA/UGL CREDITO



UILCA

