

In Torino, 30 luglio 2010

tra

Intesa Sanpaolo S.p.A.

e

le Segreterie dell'Organo di Coordinamento
di Intesa Sanpaolo

premesso che

- con accordo interconfederale dell'8 gennaio 2008, sulla base della facoltà riconosciuta dall'art. 118, Legge 388/2000, è stato costituito il Fondo paritetico interprofessionale aziendale per la formazione continua del credito e delle assicurazioni, denominato "Fondo Banche Assicurazioni" (di seguito "Fondo");
- il "Fondo" opera in favore delle imprese dei settori creditizio ed assicurativo ad esso aderenti e dei loro dipendenti, al fine di favorire la qualificazione professionale dei lavoratori, lo sviluppo occupazionale e la competitività delle imprese medesime, attraverso il finanziamento di piani formativi aziendali, territoriali, settoriali e individuali, concordati tra le Parti sociali;
- con Avviso 3-2010 pubblicato dal "Fondo" il 12/7/2010, intitolato "Piani aziendali, settoriali e territoriali" il "Fondo" stesso ha inteso sostenere e finanziare iniziative finalizzate all'erogazione di formazione continua mediante Piani aziendali, settoriali e territoriali finalizzati al consolidamento e allo sviluppo dell'occupabilità, dell'adattabilità e delle competenze dei lavoratori/lavoratrici, nonché alla crescita della capacità competitiva delle imprese, della durata massima di 12 mesi a partire dall'approvazione della domanda da parte del "Fondo"

e considerato che

- presso Intesa Sanpaolo è costituito l'Organismo paritetico sulla Formazione che nelle riunioni del 29 marzo, 19 aprile e 16 giugno 2010 ha esaminato l'iniziativa formativa aziendale intitolata "Programma Fiducia Aree e Regioni", destinata al personale specialistico in forza alle strutture di Area e finalizzata a favorire, nell'ambito dell'attuale modello organizzativo, la piena comprensione del ruolo professionale ricoperto, delle aree di responsabilità e dei comportamenti concreti da agire nel quotidiano; a migliorare la capacità di riconoscere i bisogni della Filiale e supportarla efficacemente nell'ambito del proprio ruolo professionale; a rendere eccellenti le modalità di interazione nei momenti chiave;
- in esito all'esame di cui al punto precedente, l'Organismo in parola, ritenendo il Piano Formativo allegato al presente accordo conforme alle prescrizioni regolamentari di cui all'Avviso 3-2010, ha proposto alle Segreterie di Coordinamento, coinvolte in materia in data 16 giugno 2010 e in data odierna, di attivarsi per richiedere la fruizione dei finanziamenti previsti dal "Fondo" con Avviso 3-2010;
- le Parti condividono che l'attività di formazione in parola è finalizzata ad adeguare ed accrescere le professionalità e le competenze del personale specialistico di Area, con l'obiettivo di intervenire sulla piena comprensione del proprio ruolo e sull'efficacia del supporto fornito alle filiali nel contesto di applicazione dell'attuale modello organizzativo;

si conviene quanto segue

1. la premessa forma parte integrante e sostanziale del presente accordo;
2. sussistono tutte le condizioni affinché Intesa Sanpaolo, presenti istanza al "Fondo" per ottenere il finanziamento del piano formativo predisposto – titolato "Programma Fiducia Aree e Regioni" - finalizzato a promuovere in maniera capillare, a favore del personale specialistico in forza alle strutture di Area, maggiore conoscenza e consapevolezza dell'attuale modello organizzativo e del proprio ruolo professionale, delle competenze tecniche e motivazionali necessarie a supportare le filiali;
3. l'allegato Piano Formativo è dedicato a 941 risorse specialistiche delle Aree Intesa Sanpaolo, è articolato in 4 progetti formativi per un totale di 19.886 ore di formazione d'aula a favore del personale predetto, costituisce parte integrante del presente Accordo e risulta coerente con gli indirizzi e le finalità specifiche del "Fondo";
4. in coerenza con quanto previsto dal "Fondo" e nell'ambito dei lavori dell'Organismo paritetico sulla Formazione, si prevede - entro il mese di dicembre 2010 – una specifica sessione di informativa sui piani presentati. Successivamente e a richiesta, si terranno specifiche sessioni di informativa periodica, di massima semestrali, nel corso delle quali è congiuntamente analizzato l'andamento del piano formativo.

L'Azienda continuerà a sottoporre alle OO.SS., per il tramite dell'Organismo paritetico sulla Formazione, ulteriori iniziative formative indirizzate ad altre figure professionali di filiale e/o di Area, anch'esse finalizzate, in analogia a quanto condiviso nel presente accordo, all'acquisizione di tutte le competenze necessarie per la copertura del ruolo assegnato.

PIANO FORMATIVO

"PROGETTO FIDUCIA AREE E REGIONI"

per Intesa Sanpaolo S.p.A

E' un'iniziativa di miglioramento e crescita professionale rivolta a diversi ruoli specialistici di Area/Banca Rete. Attraverso il confronto con i propri colleghi, la condivisione delle esperienze e la conseguente diffusione delle best practice, gli interventi contenuti nel Piano sono finalizzati a:

- favorire la **piena comprensione del proprio ruolo, delle aree di responsabilità e dei comportamenti concreti** da agire nel quotidiano
- migliorare la capacità di **riconoscere i bisogni della Filiale** e la capacità di interpretare il proprio ruolo in **un'ottica di pieno supporto alla Filiale**
- rafforzare la capacità di **fare la differenza** nei momenti chiave attraverso delle **modalità di interazione eccellenti**

Più precisamente, il Piano formativo è articolato nei seguenti progetti:

- Laboratorio della durata di 5 gg. d'aula: n. 24 partecipanti in totale (di cui n. 10 di ISP), costituiti da 3-4 rappresentanti di ciascuno dei ruoli coinvolti nella fase 1 del progetto. Realizzato dal 22 al 26 marzo 2010 presso l'Hotel Nhow di Milano. L'obiettivo del Laboratorio è stato la condivisione e l'approfondimento di struttura e contenuti del progetto.
- Fase 1: per figure di coordinamento e talune figure specialistiche di Area. Di seguito sono riportati ruoli e numeri riferiti ai soli dipendenti di Intesa SanPaolo S.p.A I moduli da cui è costituita la fase 1 sono:
 - Aula Pilota: della durata di 4 gg d'aula, svoltasi presso l'Hotel NH Santo Stefano di Torino dal 12 al 15 aprile u.s.
 - 1 modulo di 4 gg d'aula omogeneo per ruolo, su sede centrale e con partecipanti rappresentativi delle 8 direzioni regionali. Si è svolto dal 12 aprile al 14 giugno c/o Hotel NH Rho Fiera – Milano. Per i soli Specialisti Banca Rete, in virtù delle caratteristiche peculiari del ruolo, il modulo ha avuto durata 3 gg (sede Hotel President Milano). I ruoli coinvolti sono quelli riportati nella Tab.1
 - 1 modulo di durata variabile per ruolo per le sole figure professionali indicate nella Tab 2 e coinvolte in seguito all'affinamento del modello organizzativo introdotto dalla Nota di Servizio 48/2010. Questi incontri si sono svolti dal 5 all'8 luglio a Torino c/o l'hotel Ambasciatori.
 - 1 workshop di 1 gg trasversale ai ruoli, svolto su base di Area/Banca Rete, da svolgersi in settembre.

I diversi moduli sono effettuati con docenza esterna, codocenza interna.

- Formazione dei formatori: nel programma verranno coinvolti alcuni facilitatori già coinvolti nel Progetto Fiducia Direttori. Effettuate 2 giornate di formazione nei giorni 1 e 2 luglio presso l'Hotel Nhow di Milano a 26 persone di cui 15 appartenenti a ISP. All'aula si aggiunge l'affiancamento sul campo alla docenza esterna effettuata durante la fase 1 attraverso l'ascolto dei contenuti e la gestione diretta di gruppi di lavoro.
- Fase 2 per talune figure specialistiche di Area. Il progetto coinvolge circa 1.680 persone in totale. Di seguito sono riportati i dati relativi ai dipendenti Intesa Sanpaolo S.p.A. coinvolti (Tab. 3). I moduli da cui è costituita la fase 2 sono:
 - 6 Aule Pilota della durata di 3 gg ognuna in 2 settimane (3 aule in parallelo omogenee per ruolo). Il primo pilota si è svolto a Milano nei giorni 28-30 giugno ed ha visto coinvolti gli Specialisti Crediti, gli Specialisti del Personale e gli Specialisti Assistenza Operativa. Il secondo pilota si svolgerà dal 6 all'8 settembre e vedrà coinvolti gli Specialisti Pianificazione Commerciale, gli Specialisti Banche Rete e gli Specialisti di Prodotto/Canale).

- 1 modulo di 3 gg d'aula omogeneo per ruolo, su ciascuna delle 8 sedi regionali (location esterna) e con partecipanti rappresentativi delle diverse Aree.

I diversi moduli sono effettuati con docenza interna e tutoraggio del team centrale (interno/esterno)

Tab. 1 Ruoli (comprensivi del laboratorio) coinvolti nella fase 1 ante emanazione NDS 48/2010

FIGURE PROFESSIONALI	2000-INTESA SANPAOLO S.P.A.	
	uomini	donne
Spec. Assistenza Operativa (senior)	5	3
Coordinatori di Mercato	31	8
Specialista Personale (senior)	7	3
Specialista Pian. Comm. (senior)	6	2
Responsabili Controlli	10	
Resp. Crediti di Area	7	2
Totale	66	18
	84	

Tab. 2 Ruoli coinvolti nella fase 1 post emanazione Nds 48/2010

FIGURE PROFESSIONALI	2000-INTESA SANPAOLO S.P.A.	
	uomini	donne
Resp. di Segmento Privati e Small Business	10	6
Coord. e Resp. Mercato Imprese	7	1
Coordinatori Mercato Retail	18	10
Responsabili Personale di Area	6	1
Totale	41	18
	59	

Tab. 3 Ruoli coinvolti nella fase 2 (i dati indicati sono all'8/6; dovranno essere modificati con l'aggiunta degli specialisti attualmente in fase di nomina: Specialisti Agriventure, Specialisti Finanz. a Privati e Specialisti Mediocredito.)

FIGURE PROFESSIONALI	2000-INTESA SANPAOLO S.P.A.	
	uomini	donne
Spec. Personale	32	26
Spec. Assistenza Operativa	38	10
Spec. Crediti di Area	277	118
Spec. Enti religiosi e territoriali	26	9
Spec. E-banking	23	2
Spec. Eurizon Capital	13	6
Spec. Finanza d'Impresa	12	7
Spec. Lungo termine	3	
Spec. Pianificazione comm.le	9	11
Spec. Risparmio, tutela e previdenza	9	16
Spec. Trade Estero	10	2
Spec. Trade Italia	12	2
Totale	464	209
	673	

OBIETTIVI GENERALI

Il Piano formativo mira ad intervenire sulla piena comprensione del proprio ruolo e sull'efficacia del supporto fornito alle filiali.

RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

Attraverso lo svolgimento delle iniziative previste dal Piano Formativo si prevede di:

- Migliorare la conoscenza delle caratteristiche del proprio ruolo in coerenza con quanto previsto dal modello migliorandone l'uniformità di applicazione
- Migliorare l'efficacia del supporto fornito alle filiali in ottica di raggiungimento degli obiettivi economici e miglioramento della soddisfazione del cliente
- Migliorare la comprensione e l'applicazione del metodo di lavoro
- Favorire una maggior chiarezza su alcuni temi chiave di presidio manageriale, professionale e su alcuni strumenti utilizzati
- Favorire lo scambio delle best practice attraverso il confronto tra colleghi che svolgono il ruolo in territori diversi
- Favorire il confronto e l'attivazione di piani concreti di miglioramento nati dal confronto delle squadre territoriali sui temi chiave affrontati in Fiducia

LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Fase 1 : Gli interventi previsti dal Piano (escluso laboratorio e pilota) sono sede unica per i workshop da 4 gg (Rho/Milano) e su sede decentrata (di Area/Banca) per i workshop da 1 gg. Torino è stata la sede per i workshop della settimana del 5-8 luglio.

Fase 2 : Gli interventi previsti dal Piano (esclusi i pilota) si svolgeranno presso 8 locations esterne individuate (Hotel NH) per i workshop da 3 gg.

ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

(OGNI GG DI AULA E' CALCOLATA SU 7,5 ORE)

■ Laboratorio Fase 1 – durata 5 gg di aula. TOT. ORE DI FORMAZIONE 375 (10 x 37,5)

L'erogazione si è svolta dal 22 al 27 marzo 2010 a Milano Hotel Nhow.

- **PARTECIPANTI:** 10 risorse di Intesa SanPaolo S.p.A. composte da: 4 Coordinatori di Mercato 2 Responsabili Crediti Di Area, 2 Specialisti del Personale, 2 Responsabili Controlli. **CONTENUTI**
 - Ruolo (missione e aree di responsabilità)
 - Esempi di eccellenza nel ruolo ed aree di miglioramento visti dai DF
 - Interazioni con le altre figure di riferimento sul territorio
 - Competenze manageriali (nozioni generali e individuazione temi di interesse)
 - Competenze tecniche (nozioni generali e individuazione temi di interesse)
 - Competenze motivazionali (nozioni generali e individuazione temi di interesse)
 - Strumenti
 - Tematiche chiave da migliorare e diffusione best practice
 - Suggerimenti per la gestione del workshop di 1 gg
 - Sintesi del percorso e piano di azione professionale

■ Pilota e Aule da 4 gg della fase 1 – TOT. ORE DI FORMAZIONE 2.520 (84 x 30)

PARTECIPANTI: 84 risorse di Intesa SanPaolo S.p.A.

CONTENUTI (a titolo di esempio viene riportato il programma dei Coordinatori di Mercato).

- Approfondimenti sull'applicazione del modello organizzativo
- Esempi di eccellenza nel ruolo ed aree di miglioramento visti dai DF
- L'importanza del ruolo (missione, aree di responsabilità, metodo di lavoro)
- Interazione fra il ruolo considerato e le altre Funzioni di Territorio
- Applicazione del metodo di lavoro:
 - Fase A: Raccolta e analisi dei dati e prioritizzazione delle Filiali
 - Caso concreto
 - Competenze Manageriali (gestione del tempo)
 - Competenze Tecniche (prioritizzazione)
 - Strumenti
 - Fase B: Analisi di dettaglio sulle filiali prioritarie e preparazione degli incontri chiave
 - Caso concreto
 - Competenze Tecniche (individuazione e diffusione best practice, sinergie)
 - Strumenti
 - Fase C: Incontri chiave
 - Caso concreto
 - Competenze Manageriali (comunicazione, problem solving)
 - Strumenti
 - Competenze motivazionali (cambiamento, fiducia, coaching)
 - Fase D: Monitoraggio e avvio azioni correttive
 - Caso concreto
 - Strumenti
 - Implicazioni su metodo agenda e strumenti
 - Piano d'azione

All'interno del programma sono state previsti gruppi di lavoro in break out per gli approfondimenti tematici.

■ **Aule a durata differenziata nella settimana dal 5 all' 8 luglio (post introduzione Nds 48/2010). Tot ore di Formazione 874**

- Responsabili di Segmento Privati e Small Business: 16 risorse di ISP, durata 4 gg, contenuti come per altri ruoli fase 1. TOT. ORE DI FORMAZIONE **480** (7,5 x 4 x 16)
- Coordinatori/Responsabili di Segmento Imprese: 8 risorse di ISP, durata 1,5 gg. Contenuti: approfondimenti sulle modalità di interpretazione del ruolo a seguito degli affinamenti introdotti al modelli organizzativo, in particolare per le attività connesse al ruolo di Responsabile di Segmento. La durata è ridotta rispetto ai Resp. Di Segmento Privati e SB; poichè questi nominativi, per la parte relativa al ruolo di Coordinatore avevano già preso parte al modulo da 4 gg. TOT. ORE DI FORMAZIONE **90** (7,5 x 1,5 x 8)
- Responsabili del Personale di Area : 7 risorse di ISP, durata 2 gg. Contenuti: approfondimenti sulle modalità di interpretazione del ruolo a seguito degli affinamenti introdotti al modelli organizzativo e focus sulle competenze richieste. TOT. ORE DI FORMAZIONE **94** (6h + 7,5h x 7)
- Coordinatori di Mercato Retail: 28 risorse di ISP, durata 1 gg. Contenuti: approfondimenti sulle modalità di interpretazione del ruolo a seguito degli affinamenti introdotti al modelli organizzativo e sulle interazioni con i Responsabili di Segmento. TOT. ORE DI FORMAZIONE **210** (7,5 x 28)

■ **Workshop di Area Fase 1 – durata 1 gg TOT. ORE DI FORMAZIONE 750** (100 x 7,5 h).

PARTECIPANTI: 100 risorse di Intesa SanPaolo S.p.A.

-
- In quest'incontro, che rappresenta la sintesi di squadra "territoriale", i partecipanti dei moduli da 4 gg della fase 1 condividono con il proprio Direttore di Area/DG eventualmente alla presenza del Direttore Regionale, i piani d'azione e gli elementi chiave emersi in aula e individuano le azioni di miglioramento successive.

CONTENUTI:

- Come migliorare l'interazione in Area per supportare al meglio le Filiali
- Come stimolare un dialogo costruttivo all'interno dell'Area
- Definizione del "patto" sulle modalità di lavoro della squadra di Area

■ **Formazione dei formatori** durata 2 gg - TOT. ORE DI FORMAZIONE: 225 (7,5 x 2 x 15).

PARTECIPANTI: 15 risorse di Intesa SanPaolo

CONTENUTI:

- Logiche, caratteristiche del progetto e fasi
- Approfondimenti su contenuti e modalità didattiche delle aule con gli specialisti
- Aspetti operativi

■ **6 Pilota e Aule fase 2** - durata 3 gg. di aula - TOT. ORE DI FORMAZIONE: 15.142 (673 x 7,5 x 3)

PARTECIPANTI: 673 risorse di Intesa SanPaolo S.p.A. (i dati indicati sono all'8/6; dovranno essere modificati con l'aggiunta degli specialisti attualmente in fase di nomina: Specialisti Agrivventure, Specialisti Finanz. a Privati e Specialisti Mediocredito.)

CONTENUTI :

- L'importanza del ruolo (missione, aree di responsabilità)
- Esempi di eccellenza nel ruolo ed aree di miglioramento visti dai DF
- Interazione fra il ruolo considerato e le altre Funzioni sul Territorio
- Applicazione del metodo di lavoro
- Approfondimenti sulle competenze da attivare
- Approfondimenti sugli strumenti necessari
- Piano d'azione