

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, titolato "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 "Fiducia Assistenti alla Clientela", destinata agli Assistenti alla Clientela e finalizzata a favorire, nell'ambito dell'attuale modello organizzativo, la piena comprensione del ruolo professionale ricoperto, la soddisfazione dei bisogni dei clienti in filiale, la proattività e la proposizione commerciale;
- in esito all'esame di cui la 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 aumentare la comprensione del ruolo svolto e a rendere più chiari alcuni temi chiave di supporto alla gestione della relazione con il cliente, 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 "Fiducia Assistenti alla Clientela" - finalizzato a promuovere in maniera capillare, a favore degli Assistenti alla Clientela, maggiore conoscenza e consapevolezza dell'attuale modello organizzativo e del proprio ruolo professionale, delle competenze tecniche e motivazionali necessarie a supportare il rapporto con il cliente di filiale;
3. l'allegato Piano Formativo è dedicato a 5.396 Assistenti alla Clientela Intesa Sanpaolo, è articolato in 3 progetti formativi per un totale di 72.968 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

# "FIDUCIA ASSISTENTI ALLA CLIENTELA"

per Intesa Sanpaolo S.p.A

E' un'iniziativa di coinvolgimento e di crescita professionale focalizzata su:

- comprensione del ruolo;
- soddisfazione dei bisogni dei clienti in Filiale;
- proattività e proposizione commerciale.

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

- Laboratorio - Intervento formativo della durata di 2 gg. d'aula. (n. 30 Assistenti alla Clientela che hanno fruito dei 2 gg. di formazione d'aula dal 16 al 17 marzo 2010 presso le aule di Milano e dal 23 al 24 marzo 2010 presso le aule di Torino).
- Corso in aula per gli Assistenti alla Clientela della durata di 2 gg. di aula.  
Attività specifiche riferite ai 2 gg d'aula degli Assistenti alla Clientela:
  - Ruolo dell'Assistente alla Clientela
  - Relazione con le figure di riferimento
  - Applicazione del modello di servizio per dedicare tempo al cliente
  - Proattività commerciale: comportamenti e utilizzo efficace degli strumenti a supporto
  - Relazione con il cliente in Filiale: comprendere e condividere stili e soluzioni efficaci
  - Principali servizi e prodotti di banking
- Formazione dei formatori della durata totale di 2 gg. di aula (n. 61 dipendenti di Intesa Sanpaolo S.p.A.); è in corso di erogazione dal 27 al 28 di aprile 2010.

## OBIETTIVI GENERALI

Il Piano formativo mira ad intervenire con efficacia sulla omogenea applicazione del modello organizzativo e sulla consapevolezza del ruolo dell'Assistente alla Clientela.

## RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

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

- Aumentare la comprensione del ruolo richiesto
- Migliorare la chiarezza su alcuni temi chiave di supporto alla gestione della relazione con il cliente

## LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Gli interventi previsti dal Piano si svolgeranno presso locations esterne

## DESTINATARI DELL'INIZIATIVA: ASSISTENTI ALLA CLIENTELA DI INTESA SANPAOLO S.P.A.

TOTALE COMPLESSIVO			
SOCIETA'	Femmina	Maschio	Totale
INTESA SANPAOLO	2.645	2.751	5.396

### **ARTICOLAZIONI DIDATTICHE** (OGNI GG DI AULA EQUIVALE A 7,5 ORE)

#### **■ Laboratorio – durata 2 gg. di aula**

(L'EROGAZIONE SI E' SVOLTA DAL 16 AL 17 MARZO 2010 A MILANO E DAL 23 AL 24 MARZO 2010 A TORINO)

PARTECIPANTI: n. 30 ASSISTENTI ALLA CLIENTELA DI INTESA SANPAOLO S.P.A. (TOT. ORE DI FORMAZIONE 405 - 30 Assistenti alla Clientela x 13,50 ore)

Previste sessioni di raccolta feedback sui contenuti e sulla didattica

#### CONTENUTI

- Il modello organizzativo di Banca dei Territori
- Il ruolo e le attività dell'Assistente alla Clientela
- Il cliente e le sue aspettative
- La migrazione verso i canali diretti
- Orientamento al cliente
- Gli strumenti a supporto
- Dalle attività alle azioni e ai comportamenti ottimali
- Aula+

#### **■ Aula – durata 2 gg. di aula**

(L'EROGAZIONE E' PREVISTA DA APRILE 2010 CON EDIZIONI PILOTA IN OGNI DIREZIONE REGIONALE E POI AVVIO DEL ROLL OUT DA MAGGIO 2010)

PARTECIPANTI: n. 5305 ASSISTENTI ALLA CLIENTELA DI INTESA SANPAOLO S.P.A. (TOT. ORE DI FORMAZIONE 71.617,5 – 5.305 ASSISTENTI ALLA CLIENTELA x 13,50 ore)

Su diversi moduli sono previste esercitazioni pratiche

#### CONTENUTI

- Il modello organizzativo di Banca dei Territori (strutture Regione – Area/Banca Rete – Filiale)
- Il ruolo e le attività dell'Assistente alla Clientela
- Il cliente e le sue aspettative: nei panni del cliente
- La migrazione verso i canali diretti: caratteristiche e vantaggi
- Orientamento al cliente – CHI, COME, COSA e QUANDO: la segmentazione della clientela, l'operatività e l'approccio al cliente allo sportello, i principali servizi e prodotti
- Gli strumenti a supporto: Avvisi di Sportello e ABC
- Aula+: presentazione Piattaforma
- Dalle attività alle azioni e ai comportamenti ottimali: attività tra i partecipanti e poi incontro con il Direttore di Area

#### **■ Formazione dei formatori – durata tot. 2 gg.**

(L'EROGAZIONE PREVISTA IL 27 E 28 APRILE 2010 A TORINO)

---

**PARTECIPANTI:** n. 61 FORMATORI DI INTESA SANPAOLO S.P.A. (TOT. ORE DI FORMAZIONE 945,5 – 61 FORMATORI x 15,50 ore)

Previste sessioni pratiche e di confronto tra i formatori ai quali vengono presentati in dettaglio i contenuti e la didattica che dovranno gestire.

#### CONTENUTI

- Il modello organizzativo di Banca dei Territori (strutture Regione – Area/Banca Rete – Filiale)
- Il ruolo e le attività dell'Assistente alla Clientela
- Il cliente e le sue aspettative: nei panni del cliente
- La migrazione verso i canali diretti: caratteristiche e vantaggi
- Orientamento al cliente – CHI, COME, COSA e QUANDO: la segmentazione della clientela, l'operatività e l'approccio al cliente allo sportello, i principali servizi e prodotti
- Gli strumenti a supporto: Avvisi di Sportello e ABC
- Aula+: presentazione Piattaforma
- Dalle attività alle azioni e ai comportamenti ottimali: preparazione sui contenuti e sulla didattica per gestire l'incontro con il Direttore di Area
- Gli aspetti organizzativi e didattici