

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 "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 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 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