

In Milano, 9 marzo 2011

tra

Intesa Sanpaolo S.p.A.
Intesa Sanpaolo Group Services S.c.p.a. (di seguito ISGS)

e

le Segreterie dell'Organo di Coordinamento Unità Sindacale FALCRI - SILCEA di Intesa Sanpaolo e di ISGS

premesso che

- con l'accordo interconfederale 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;
- l'Avviso 1-2011 "Piani aziendali, settoriali e territoriali", pubblicato dal "Fondo" il 14/12/2010, intende sostenere e finanziare iniziative finalizzate all'erogazione di formazione continua mediante piani aziendali, settoriali e territoriali;

e considerato che

- presso Intesa Sanpaolo è costituito l'Organismo paritetico sulla Formazione che nelle riunioni del 21 febbraio e 3 marzo 2011 ha esaminato due Piani Formativi intitolati "Innovazione e crescita sostenibile in Intesa Sanpaolo" e "Imprenditività e eccellenza in ISGS", rispettivamente rivolti al personale di Intesa Sanpaolo e di ISGS;
- in esito all'esame di cui al punto precedente, l'Organismo in parola, ritenendo i due Piani Formativi allegati al presente accordo conformi alle prescrizioni regolamentari di cui all'Avviso 1-2011, ha proposto alle Segreterie di Coordinamento di attivarsi per richiedere la fruizione dei finanziamenti previsti dal "Fondo" con il predetto Avviso;
- le Parti condividono che i due Piani Formativi in parola sono finalizzati allo sviluppo e all'accrescimento delle competenze professionali del personale coinvolto, alla conoscenza di modelli organizzativi e di servizio applicati nelle diverse realtà aziendali, alla valorizzazione del capitale umano presente in azienda orientandone e promuovendone lo sviluppo, oltre che al soddisfacimento delle prescrizioni di legge e/o regolamentari in materia di intermediazione assicurativa, consentendo l'erogazione di un servizio di qualità alla clientela, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni;


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 dei seguenti Piani Formativi:

INTESA SANPAOLO S.p.A.

Responsabile Servizio Relazioni con il Personale

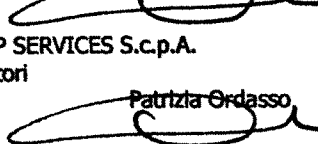
Alfio Filosomi



Alfio Filosomi

Responsabile Ufficio Relazioni Sindacali

Patrizia Ordasso



Patrizia Ordasso

INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.c.p.a.
I Procuratori

Unità Sindacale FALCRI - SILCEA

Segretario O.d.C. ISG

Gabriele Mavazza

Fabio Berni

Segretario O.d.C. ISGS

Massimo Bernarini

INNOVAZIONE E CRESCITA SOSTENIBILE IN INTESA SANPAOLO

che si articola nei seguenti progetti formativi:

- **Formazione di mantenimento ISVAP – anno 2011** – finalizzato a garantire la qualità e la continuità della formazione professionale del personale operante nella Divisione Banca dei Territori in materia assicurativa, in ottemperanza alle prescrizioni ISVAP, attraverso l'utilizzo integrato di modalità didattiche differenti ed innovative, in grado di coniugare efficacia didattica e fruibilità dei contenuti;
- **Pricing** – finalizzato al rafforzamento delle competenze professionali dei Direttori di filiale, attraverso la comprensione e l'attuazione di comportamenti e modalità omogenee di negoziazione del prezzo dei prodotti e dei servizi offerti alla clientela, al fine di poter supportare efficacemente le proprie filiali e migliorare la soddisfazione del cliente;
- **Crescere attraverso il confronto** – destinato ai Direttori di Filiale, di Filiale Imprese e al personale di Area, è finalizzato a migliorare la qualità del rapporto e dell'interazione tra Aree e Filiali;
- **Evoluzione del modello di governo commerciale della clientela imprese** – finalizzato a diffondere tra tutte le figure professionali la capillare conoscenza del processo evolutivo e delle logiche sottostanti al nuovo modello di governo commerciale delle filiali Imprese e delle Filiali con modulo Imprese, con particolare riguardo agli strumenti a supporto di tale processo;
- **Imagine** – è un cantiere progettuale che coinvolge i giovani dipendenti – fino a 31 anni di età - già inseriti o di futuro inserimento nella Divisione Corporate Investment Banking con l'obiettivo di svilupparne motivazioni e competenze in maniera trasversale e multidisciplinare, coinvolgendo in tale processo anche i rispettivi Capi e le persone di Human Resources della Divisione.

IMPRENDITIVITA' E ECCELLENZA IN ISGS

che si articola nei seguenti progetti formativi:

- **Costruire ed agire il cambiamento in ISGS - Progetto per i Back Office di Rete** – rivolto a Addetti, Responsabili e Coordinatori dei Poli di Back Office;
 - **IT Academy** – Academy professionale per le risorse della Direzione Sistemi Informativi;
 - **Valori ed eccellenza in ISGS** – intervento formativo trasversale alle Direzioni di ISGS;
 - **Facciamo Impresa** – destinato ai Responsabili di Uffici delle diverse Direzioni di ISGS.
3. gli allegati Piani Formativi, articolati in attività di aula (virtuale e non), di formazione a distanza e di interazione con docenti e tutor, dedicati a 13.155 dipendenti Intesa Sanpaolo (di cui 7.577 femmine e 5.578 maschi) e a 433 dipendenti ISGS (di cui 140 femmine e 293 maschi), costituiscono parte integrante del presente Accordo e risultano coerenti 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 2011 - 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.

Le Parti si impegnano a proporre ed analizzare, per il tramite dell'Organismo paritetico sulla Formazione, ulteriori iniziative formative indirizzate alle varie figure professionali operanti in Intesa Sanpaolo e in ISGS, anch'esse finalizzate all'acquisizione ed all'accrescimento di tutte le competenze necessarie per la migliore copertura del ruolo assegnato.

INTESA SANPAOLO S.p.A.

Responsabile Servizio Relazioni con il Personale

Alfio Filosomi



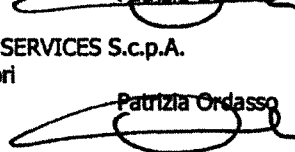
Alfio Filosomi

INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.c.p.A.

I Procuratori

Responsabile Ufficio Relazioni Sindacali

Patrizia Ordasso



Patrizia Ordasso

Unità Sindacale FALCRI - SILCEA

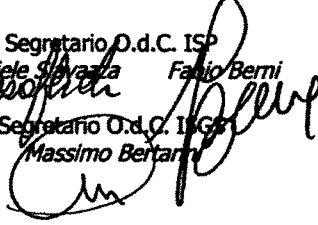
Segretario D.d.C. ISP

Gabriele Stivazza

Fabio Berni

Segretario D.d.C. ISGS

Massimo Bertani



Piano Formativo di Gruppo "INNOVAZIONE E CRESCITA SOSTENIBILE IN INTESA SANPAOLO"

Progetto Formativo "Formazione di mantenimento ISVAP – anno 2011"

Si tratta di un'iniziativa formativa svolta in ottemperanza ai disposti del Regolamento Isvap n°5 del 16 ottobre 2006, focalizzata su:

- mantenimento e sviluppo delle competenze professionali in materia di intermediazione assicurativa;
- sviluppo delle abilità personali;
- soddisfazione dei bisogni dei clienti in Filiale;
- ottemperanza ai disposti ex-lege.

Più precisamente, il Progetto Formativo è articolato come segue:

- Attività formativa in aula virtuale – Materiali e attività formative da fruire tramite piattaforma di aula virtuale della durata di 3 giorni complessivi (22,5 ore);
- Interazione con docenti e tutor – Occasioni di interazione diretta con gli esperti di materia, disponibili tramite la piattaforma di aula virtuale della durata di 7,5 ore settimanali;
- Corso in aula – della durata di 1 giorno. La giornata d'aula comprende la somministrazione del test finale per la certificazione del mantenimento delle competenze in materia di intermediazione assicurativa.

OGGETTIVI GENERALI

Il piano formativo così come strutturato persegue gli obiettivi di:

- garantire la qualità e la continuità della formazione dei colleghi in materia di intermediazione assicurativa (così come richiesto dal Regolamento Isvap);
- diffondere l'utilizzo di modalità didattiche innovative, che uniscono efficacia didattica e fruibilità dei contenuti.

RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

I risultati attesi alla conclusione dell'intervento prevedono di:

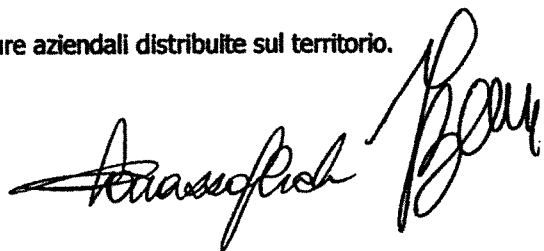
- sviluppare la competenza dei colleghi in materia intermediazione assicurativa;
- rendere un servizio di qualità alla clientela, caratterizzato da correttezza e trasparenza nelle relazioni;
- ottemperare al Regolamento Isvap, con particolare riferimento al mantenimento della formazione.

LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Le attività fruite tramite la piattaforma di aula virtuale (attività didattiche e interazione con docenti e tutor) sono svolte dai colleghi presso le proprie sedi di assegnazione.

Il corso in aula viene erogato in aule terminalizzate, presso le strutture aziendali distribuite sul territorio.

1/3

■ Interazione con docenti e tutor – durata settimanale 7,5 ore

L'interazione con gli esperti di materia integra e completa la fruizione delle attività in piattaforma; viene quindi attivata nelle due tranche già indicate e resta disponibile per tutti i partecipanti fino al termine dell'anno solare in corso.

Gli argomenti affrontati dal docente sono modulati sulle esigenze dei partecipanti; a titolo esemplificativo, il docente:

- risponderà alle domande poste dai colleghi;
- approfondirà gli argomenti che risultano poco compresi;
- approfondirà argomenti di particolare e diffuso interesse per i partecipanti;
- svilupperà argomenti non disponibili in fase di progettazione (es. eventuali nuove normative).

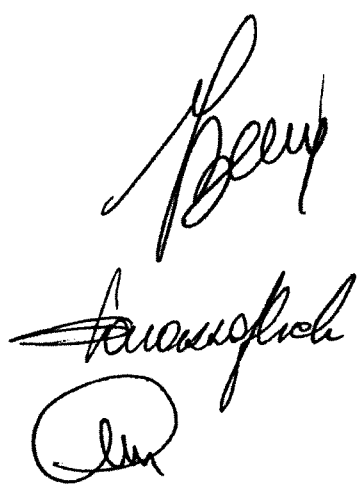
■ Corso in aula – durata 1 g.

Il corso in aula verrà erogato dopo la completa fruizione di tutte le attività previste in piattaforma. Al termine della giornata di aula, verrà somministrato il test finale valido per la certificazione del mantenimento della competenze in materia di intermediazione assicurativa.

CONTENUTI

Le attività svolte in aula sono differenziate per figura professionale, ma sono sostanzialmente riconducibili a:

- caratteristiche dei principali prodotti assicurativi offerti al segmento di clientela di competenza (vita/tutela);
- processi e logiche commerciali;
- caratteristiche e utilizzo di applicativi e procedure.



Piano Formativo di Gruppo "INNOVAZIONE E CRESCITA SOSTENIBILE IN INTESA SANPAOLO"

Progetto Formativo "Pricing"

E' un'iniziativa di miglioramento e crescita professionale rivolta ai Direttori di Filiale.
Il progetto formativo sarà articolato in corsi in aula della durata di 1 giorno (7,5 ORE).

OBIETTIVI GENERALI

- favorire una maggiore chiarezza sul ruolo e sulle responsabilità del Direttore di Filiale evidenziandone la rilevanza ai fini del raggiungimento degli obiettivi della Banca;
- illustrare i cambiamenti contenuti nel nuovo modello di gestione del prezzo per accelerare il cambiamento;
- rafforzare il bagaglio delle competenze attraverso l'introduzione di nuovi strumenti.

RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

Questo progetto si traduce in un programma di cambiamento che permetterà ai Direttori di Filiale di rafforzare le proprie competenze e comprendere e mettere in pratica, in modo omogeneo, comportamenti e modalità di negoziazione del prezzo per supportare in modo efficace e coerente le proprie filiali.
Il percorso di rafforzamento e allineamento porterà a:

- diffondere la "cultura" della gestione del prezzo migliorandone l'uniformità di applicazione;
- migliorare la comprensione e l'applicazione del nuovo metodo di lavoro al fine di accelerare il cambiamento;
- favorire una maggior chiarezza sul ruolo e sulla responsabilità delle risorse di Filiale, evidenziandone la rilevanza ai fini del miglioramento della soddisfazione del cliente.

LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Gli interventi previsti dal Piano si svolgeranno presso location interne presso tutto il territorio.

DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

Direttori di Filiali di INTESA SANPAOLO S.P.A.

SOCIETA'	TOTALE COMPLESSIVO		
	Femmine	Maschi	Totale
INTESA SANPAOLO	661	1.444	2.105

ARTICOLAZIONI DIDATTICHE
(OGNI G. DI AULA EQUIVALE A 7,5 ORE)



DIRETTORI

■ Aula – durata 1 g.

EROGAZIONE: da marzo a luglio 2011

PARTECIPANTI: n. 2105 Direttori di Filiale.

Contenuti

- strategia di prezzo
- execution
- strumenti a supporto
- cultura e competenze
- performance management

L'organizzazione delle aule è prevista a livello di Aree.

I docenti interni sono stati individuati prevalentemente fra i Direttori di Filiale al fine di capitalizzare l'esperienza professionale.

Per l'attività di monitoraggio del programma sono previsti questionari di gradimento/ feed back; si tratta di questionari che mirano a raccogliere informazioni sulla struttura complessiva e su ciascuno dei moduli didattici trattati nel programma.



Beur
transofich
Am

Piano Formativo di Gruppo
"INNOVAZIONE E CRESCITA SOSTENIBILE IN INTESA SANPAOLO"

Progetto Formativo
"INSIEME - Crescere attraverso il confronto"
Workshop per Direttori e Aree

E' un'iniziativa per dare continuità al progetto Fiducia e migliorare la qualità dei servizi Aree/Filiali.

Il Piano formativo sarà articolato in:

- Workshop
- Ambiente virtuale dedicato (Aula+) pre e post workshop

Il piano formativo sarà preceduto da una survey che mira a raccogliere il percepito sul livello di qualità del servizio offerto dall'area.

OBIETTIVI GENERALI

Il Piano formativo mira a:

- migliorare la capacità delle Aree di riconoscere i bisogni della Filiale e la capacità di interpretare il proprio ruolo in un'ottica di pieno supporto;
- supportare l'attivazione di processi di miglioramento continuo nei meccanismi di funzionamento tra Area e Filiali;
- favorire comportamenti concreti da agire nel quotidiano attraverso il confronto e modalità di interazione eccellenti;
- sensibilizzare i partecipanti sull'importanza della qualità e sul monitoraggio dei livelli di servizio.

RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

Attraverso le attività formative previste:

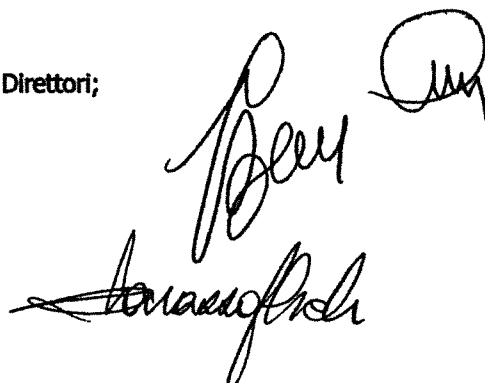
- verranno diffuse le conoscenze necessarie ad accompagnare e acquisire consapevolezza dei margini di miglioramento della qualità dei servizi offerti alle Filiali
- favorire il confronto e l'attivazione di piani concreti di miglioramento emersi dai risultati delle survey
- favorire una maggiore chiarezza sul ruolo e sulla responsabilità delle Aree/Banca Rete e delle Filiali, evidenziandone la rilevanza ai fini del raggiungimento degli obiettivi economici e del miglioramento della soddisfazione del cliente

LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Gli interventi previsti dal Piano si svolgeranno:

- presso location esterne presso tutto il territorio per i workshop Direttori;
- presso location interne presso le Aree per i workshop di Area.

DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

The bottom right of the page contains two handwritten signatures in black ink. The first signature is larger and more stylized, while the second is smaller and more compact. They appear to be official approvals or signatures of the project organizers.

Direttori di Filiale e Direttore Imprese e Personale di Area di INTESA SANPAOLO S.P.A.

TOTALE COMPLESSIVO			
SOCIETA'	Femmine	Maschi	Totale
INTESA SANPAOLO	590	1.390	1.980

ARTICOLAZIONI DIDATTICHE
(OGNI G. DI AULA EQUIVALE A 6,5 ORE)

DIRETTORI

■ **Aula – durata 1 g. (6,5 ORE).**

EROGAZIONE: aprile - maggio 2011.

PARTECIPAZIONI: Direttori Imprese e Direttori Filiale.

I contenuti trattati nel presente percorso formativo sono:

- linee strategiche della Banca e piano strategico del territorio;
- strumenti a supporto;
- interazioni eccellenti;
- azioni di miglioramento.

Sono previsti momenti di plenaria alternati a momenti di lavoro in sottogruppo.

L'azione formativa è orientata alla massima interazione d'aula. Si basa su interventi concreti e fortemente contestualizzati rispetto ai propri percepiti ed esperienze, con prevalenza di confronto e lavori di sottogruppo per individuare le azioni di miglioramento.

I docenti interni sono stati individuati prevalentemente fra i Direttori di Filiale ex docenti di Progetto Fiducia per capitalizzare l'esperienza formativa/professionale già interpretata e vissuta.

Per l'attività di monitoraggio del programma sono previsti: questionari di gradimento/feed back; si tratta di questionari che mirano a raccogliere informazioni sulla struttura complessiva e su ciascuno dei moduli didattici trattati nel programma.

AREE

■ **Aula – durata 0,5 g.**

A conclusione del workshop per i Direttori verranno organizzati incontri dedicati al personale di Area.

I contenuti trattati nel presente percorso formativo sono:

- analisi dei dati della survey;
- condivisione ed analisi degli spunti emersi dai workshop Direttori;
- elaborazione di iniziative concrete per migliorare il livello di servizio.

Saranno coinvolte figure di coordinamento di Area (Coordinatori di Mercato, Responsabili Controlli, Responsabili Crediti e Responsabili del Personale).

Piano Formativo di Gruppo "INNOVAZIONE E CRESCITA SOSTENIBILE IN INTESA SANPAOLO"

Progetto Formativo "Evoluzione del Modello di Governo Commerciale della Clientela Imprese"

E' un'iniziativa per supportare l'introduzione del nuovo Modello di Governo Commerciale della Clientela Imprese.

Il progetto formativo sarà articolato in:

- Pillola FAD – a disposizione di tutti;
- Corsi in aula differenziati, per contenuti e durata, in base al ruolo coinvolto.

Prevista Formazione dei formatori differenziata in base al ruolo destinatari.

OBIETTIVI GENERALI

Il Piano formativo mira a supportare l'introduzione del nuovo modello di governo commerciale delle imprese.

RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

Attraverso le attività formative previste, verranno diffuse le conoscenze necessarie ad accompagnare e supportare le forti innovazioni in tema di:

- nuovi processi commerciali;
- modello di servizio;
- strumenti a supporto dell'attività commerciale.

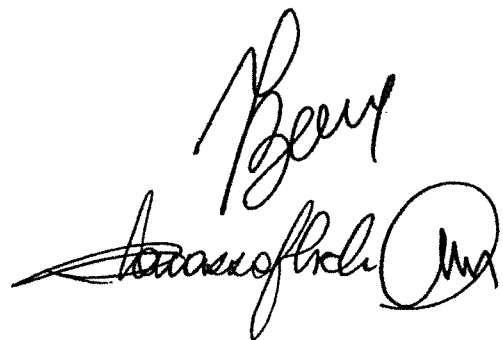
LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Gli interventi previsti dal Piano si svolgeranno in location interne presso tutto il territorio.

DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

Direttori Imprese e Direttori Filiali con Modulo Imprese, Coordinatori, Gestori Imprese, Addetti Imprese di INTESA SANPAOLO S.P.A.

SOCIETA'	TOTALE COMPLESSIVO		
	Femmina	Maschio	Totale
INTESA SANPAOLO			
- DIRETTORI	9	77	86
- GESTORI E COORDINATORI	271	406	677
- ADDETTI	507	230	737



ARTICOLAZIONI DIDATTICHE
(OGNI G. DI AULA EQUIVALE A 7,5 ORE)

Pillola FAD:

L'obiettivo è presentare le principali novità introdotte con l'avvio del progetto Evoluzione del Modello di Governo Commerciale delle Imprese.

Questo progetto, infatti, porterà cambiamenti a livello operativo e nelle modalità di approccio commerciale nelle Filiali Imprese e nelle Filiali con Moduli Imprese.

Temi previsti dai diversi moduli:

- Il Progetto
- Gli obiettivi e i vantaggi
- Gli impatti sulla Rete
- Il Modello di Governo Commerciale
- Gli strumenti a supporto

DIRETTORI

■ **Aula – durata 2 gg. + 1 g. (TOTALE 22 ORE)**

EROGAZIONE: da marzo 2011 a dicembre 2011

PARTECIPAZIONI: n. 86 Direttori Imprese e Direttori Filiali con Modulo Imprese

Obiettivi:

- Potenziare le competenze del Direttore nello svolgimento della propria attività di coordinamento e gestione commerciale della Filiale Imprese;
- Trasferire le conoscenze sul nuovo Modello di Governo e sugli strumenti a supporto;
- Creare sinergie con "fabbriche prodotto".

Breve descrizione

1° giorno: presentazione del nuovo metodo commerciale e momenti motivazionali dedicata al ruolo dei Direttori nel coordinare le attività commerciali e nel gestire il team di Filiale.

2° giorno: approfondire le tematiche relative ai nuovi strumenti a supporto delle attività e delle logiche sottostanti, oltre a specifiche tematiche inerenti l'operatività delle Imprese.

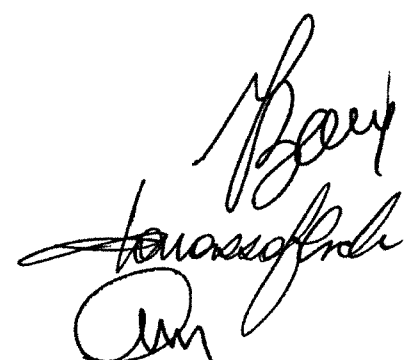
Docenza 1° giorno esterna, 2° e 3° giorno interna

Per l'attività di monitoraggio del programma sono previsti questionari di gradimento/feed back; si tratta di questionari che mirano a raccogliere informazioni sulla struttura complessiva e su ciascuno dei moduli didattici trattati nel programma.

GESTORI IMPRESE e COORDINATORI

■ **Aula – durata 1 g. + 1 g. (TOTALE 15 ORE)**

EROGAZIONE: inizio da fine marzo 2011



PARTECIPANTI: n. 677 Gestori Imprese e Coordinatori

Obiettivi

Trasferire le conoscenze sul nuovo Modello di Governo e sugli strumenti a supporto per la gestione del portafoglio clienti.

Breve descrizione

1° giorno: contenuti tecnici sul nuovo Modello di Governo.

2° giorno: recall specifico sugli strumenti, in prossimità del rilascio delle nuove applicazioni.

Docenza interna

Per l'attività di monitoraggio del programma sono previsti questionari di gradimento/feed back; si tratta di questionari che mirano a raccogliere informazioni sulla struttura complessiva e su ciascuno dei moduli didattici trattati nel programma.

ADDETTO IMPRESE

■ **Aula – durata 1 g. (TOTALE 7 ORE)**

EROGAZIONE: inizio da fine marzo 2011.

PARTECIPANTI: n. 737 Addetti Imprese.

Obiettivi

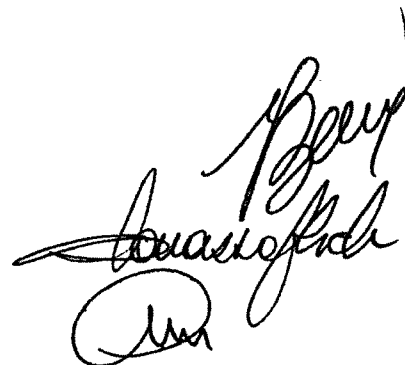
Creare spirito di squadra e diffondere il nuovo processo e i nuovi strumenti a supporto.

Breve descrizione

Presentazione del nuovo metodo commerciale e approfondimenti sulle tematiche relative ai nuovi strumenti a supporto delle attività e delle logiche sottostanti.

Docenza interna

Per l'attività di monitoraggio del programma sono previsti questionari di gradimento/feed back; si tratta di questionari che mirano a raccogliere informazioni sulla struttura complessiva e su ciascuno dei moduli didattici trattati nel programma.



Piano Formativo di Gruppo
"INNOVAZIONE E CRESCITA SOSTENIBILE IN INTESA SANPAOLO"

Progetto "Imagine Giovani" e Progetto "Imagine Capi"

Descrizione generale dei 2 progetti

Durata Piano: 12 mesi (anno 2011)

Numero dipendenti coinvolti nel Piano

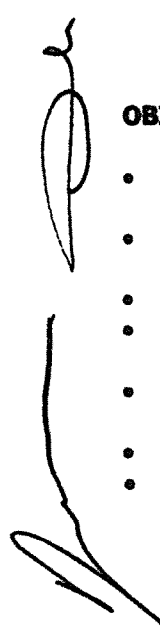
Destinatari	Intesa Sanpaolo
Giovani	30 di cui 16 donne
Capi	30 di cui 3 donne

OBIETTIVI GENERALI, MOTIVAZIONI E COERENZA CON LE ANALISI DELLE REALTÀ AZIENDALI

- Imagine è uno dei cantieri progettuali attivati dalla Divisione Corporate Investment Banking (di seguito CIB) per valorizzare il suo capitale umano e orientarne lo sviluppo in coerenza con obiettivi e strategie aziendali.
- Nasce con il proposito di agire sulle persone giovani della Divisione: tutti i giovani fino a 31 anni di età già inseriti o di futuro inserimento nelle diverse strutture della Divisione CIB, Si tratta di risorse che mediamente posseggono già in ingresso elevati livelli di specializzazione/qualifica ed elevate aspettative di sviluppo professionale e che nel 2009, anno di avvio del progetto, presentavano un significativo tasso di dimissioni.
- Finalità del progetto Imagine è fare in modo che le risorse giovani della Divisione siano pronte ad affrontare con successo le sfide future e gli obiettivi di business che la Divisione si è posta, sostenendone la motivazione e lo sviluppo e contemporaneamente orientandole non più ad uno sviluppo verticale e specialistico ma trasversale e multidisciplinare. In coerenza con tale finalità si intende favorire anche l'integrazione interfunzionale e interaziendale, il lavoro per progetti ed in team, la propensione all'innovazione ed alla visione sistemica e business oriented.
- E' un Piano con sviluppo pluriennale: la fase erogativa è iniziata nell'estate 2009 con due edizioni pilota, è continuata nel 2010 con 9 edizioni e potrà prevedere ulteriori edizioni negli anni a venire, in relazione al flusso di neoinserti nella Divisione CIB in quanto costituisce un progetto "istituzionale" della Divisione per il personale rientrante nella fascia d'età considerata.

OBIETTIVI:

- Consentire un efficace processo di inserimento nell'organizzazione delle risorse giovani che costituisca la base di un rapporto lavorativo soddisfacente, solido e duraturo
- Attivare e supportare processi di sviluppo di competenze e metacompetenze in linea con le esigenze dell'organizzazione
- Presidiare e alimentare la motivazione sviluppando anche senso di appartenenza ad una comunità
- Orientare lo sviluppo professionale conciliando attitudini ed aspettative individuali con esigenze e concrete opportunità aziendali
- Contrastare la tendenza all'iperspecializzazione favorendo l'acquisizione di visione sistemica e competenze più ampie
- Favorire l'integrazione interfunzionale e interaziendale
- Attivare nei Giovani processi di responsabilizzazione e presa in carico consapevole del proprio futuro



- Promuovere un contratto adulto e trasparente tra individui e organizzazione ("patto a tre mani" e cioè fra Giovane, Capo, HR)
- In altri termini: creare le condizioni per un cambiamento della cultura organizzativa nella direzione dell'innovazione e dell'attenzione alle sue risorse affinché tutta l'organizzazione impari, evolva e divenga più consapevole di sé

DESCRIZIONE DELL'IMPIANTO DIDATTICO COMPLESSIVO

Imagine è un progetto sistemico che coinvolge, insieme ai Giovani, anche i loro Capi e gli HR di riferimento. E' in ottica "blended" in quanto prevede l'utilizzo di una piattaforma di formazione a distanza gestita e progettata dal Servizio Formazione. All'interno del Piano Imagine si possono distinguere i seguenti filoni di intervento intrecciati fra loro:

- **Imagine Giovani**, il percorso formativo blended che costituisce il "cuore" del Piano e prevede formazione in presenza, project work di gruppo "on the job" e uso di una piattaforma di formazione multimediale e interattiva (Progetto 1)
- **Imagine Capi**, consiste principalmente in un modulo formativo dedicato ai Capi ma integrato nel progetto Giovani; i Capi sono coinvolti anche in altri momenti formativi del progetto quali il kick off, la presentazione ed i colloqui; inoltre è prevista anche per loro l'attivazione di Aula+

Sintesi Formazione in presenza:

- Il percorso per i **Giovani**, prevede complessivamente 8 giornate d'aula distribuite in 6 mesi circa (2+0,5+1+1+0,5+1+1+1), realizzate con modalità didattiche diverse principalmente esperienziali e riflessive. Nella prima fase di circa 3 mesi, prevale una metodologia formativa di *action learning*, nella seconda fase di altri 3 mesi circa, prevalgono modalità riflessive e di feedback individuale e di gruppo
- ai **Capi** sono dedicati 2 incontri di mezza giornata l'uno

Architettura del Percorso Imagine Giovani:

Ogni gruppo di giovani:

- lavora Insieme per circa 3 mesi, con modalità di Action Learning, per svolgere una ricerca etnografica sul contesto aziendale; ha il supporto di un coach dedicato, di una piattaforma di formazione a distanza e di un tutor della Formazione
- partecipa a 3 colloqui individuali di Orientamento nell'arco del percorso
- realizza e agisce la presentazione dei risultati della propria ricerca ai Capi diretti e a un gruppo di Top Manager della Divisione CIB
- partecipa ad un Laboratorio di Potenziamento personale e ad un Colloquio finale

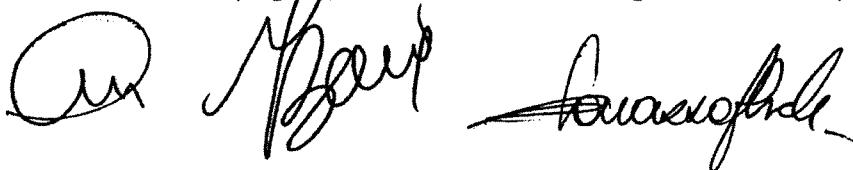
RISULTATI ATTESI

Risultati per l'organizzazione:

- Miglioramento degli indici di retention della popolazione giovane (entro i 31 anni)
- Aumento della propensione alla mobilità interna in senso trasversale e multidisciplinare
- Maggiore orientamento al cambiamento ed all'innovazione
- Miglioramento del clima interno alla Divisione CIB ed evoluzione della sua cultura organizzativa in linea con gli obiettivi descritti. Atteso anche un miglioramento dell'integrazione intergenerazionale in generale e delle relazioni interne fra capo e collaboratore e fra giovane risorsa e funzioni HR attestato ad es. da modalità più consapevoli ed efficaci di gestire reciprocamente il rapporto con Capo-collaboratore

Risultati per i Giovani:

- potenziamento di capacità personali e professionali quali il *teamworking*, e il *networking*, il lavorare per progetti, la capacità di gestire il proprio tempo conciliando le attività lavorative connesse al proprio incarico con obiettivi/attività del progetto, l'efficacia comunicativa agita in situazioni pubbliche, di



- gruppo, di colloquio professionale, l'iniziativa e il *problem solving* individuale e in gruppo, in altre parole metacompetenze che hanno a che fare sia con la *leadership* che con la *followership*
- aumentata percezione di benessere, di autoefficacia personale e di possibilità di autodeterminazione
 - miglioramento delle capacità di introspezione e maggiore consapevolezza dei punti forza e di debolezza personali

Risultati per i Capi:

- migliore conoscenza delle caratteristiche dei propri giovani collaboratori
- conoscenza delle caratteristiche e opportunità di un approccio attitudinale alla gestione delle proprie risorse
- aumentata capacità di gestire le specificità di una risorsa giovane

METODOLOGIE FORMATIVE E STRUMENTI

Fase 1

- L'Action Learning con Project Work "etnografico": il gruppo di 10-12 risorse giovani svolge una ricerca all'interno del contesto lavorativo Divisione CIB applicando un approccio e strumenti di indagine etnografici alla realtà aziendale. Il tema del PW è liberamente scelto dal gruppo stesso durante il kick off in base a considerazioni di interesse dei suoi membri a indagare uno specifico aspetto del contesto socio-culturale dell'azienda, interesse che viene poi coniugato con la rilevanza aziendale e l'originalità del tema, in modo che vi sia una certa varietà di approfondimenti etnografici. Durante la Fase 1 la consulenza svolge un'attività di Teamcoaching guidando il gruppo nelle diverse fasi della ricerca e nell'utilizzo degli strumenti etnografici ed infine facilitando la strutturazione di una presentazione finale dei risultati della ricerca con modalità multimediali.
- La Formazione mette a disposizione del progetto due tutor che sono presenti in alcuni momenti cruciali della formazione d'aula e seguono a distanza i gruppi supportandoli rispetto alle diverse esigenze che possano presentarsi. La formazione ISP ha infatti sviluppato per il Progetto Imagine un ambiente dedicato sulla piattaforma di formazione multimediale e interattiva Aula+ che, per i Giovani, costituisce lo strumento d'elezione (ma non il solo) per sviluppare il PW della prima fase di formazione.
- La piattaforma è utilizzata anche per finalità informative e di comunicazione sul progetto, di social networking, di knowledge sharing e per proporre "pillole di formazione" multimediali anche ai Capi e agli HR coinvolti nel progetto, si configura cioè come un ambiente articolato e complesso di comunicazione, condivisione, cooperazione e formazione a distanza.

Fase 2

- metodologie didattiche riflessive, esperienziali e di feedback, finalizzate alla costruzione di un progetto di sviluppo personale da parte delle risorse giovani (empowerment) che sia armonico e coerente con le attitudini professionali evidenziate durante il percorso e con le concrete opportunità di sviluppo professionale interne all'azienda.
- Colloquio di feedback e orientamento. Tale colloquio viene pianificato in tre momenti cruciali del percorso ed è svolto da persone della funzione HR della Divisione insieme al Capo diretto della risorsa giovane.

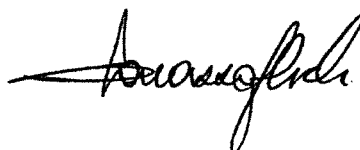
Data inizio e data fine Piano: 1 gennaio 2011 – 31 dicembre 2011

Descrizione Dispositivi Monitoraggio:

Nel progetto vengono utilizzati diversi dispositivi di monitoraggio in "itineri":

- la Piattaforma Aula+ consente un monitoraggio puntuale del lavoro di gruppo sul Project Work e dello sviluppo del PW stesso
- la Presentazione e discussione del PW in presenza dei Capi e del top management a metà percorso costituisce un momento importante di verifica rispetto al lavoro svolto dal gruppo e rispetto alle abilità di public speaking, di progettazione e realizzazione di una presentazione multimediale e di autoefficacia; nella medesima giornata, terminata la presentazione, uscito il pubblico, i giovani vengono guidati dalla consulenza in un'attività di feedback incrociati sulla prestazione fornita sia individualmente che come gruppo
- i Colloqui costituiscono uno strumento ulteriore e molto prezioso di feedback in itinere sul progetto e sul percorso di ogni singola risorsa giovane





- le Round Table fra consulenza, HR e formazione in cui, per ogni edizione, si condividono report della consulenza sull'andamento del gruppo e informazioni sui singoli partecipanti, in particolare, nel secondo incontro di Round Table vengono condivisi i profili in chiave attitudinale di ogni partecipante
- Vengono svolti anche Sal periodici sul progetto fra Formazione, Committenza e Consulenza e Report semestrali sono prodotti dalla consulenza e presentati in occasione di Sal semestrali al fine di fare un bilancio dell'esperienza maturata sul progetto nel corso del semestre passato con approfondimenti sui tre "target" del progetto: Giovani, Capi e persone di HR. I Sal e i Report hanno altresì la funzione di segnalare dei "warning" e di individuare e discutere nuove linee di intervento o azioni migliorative rispetto alle eventuali criticità.

Descrizione Procedure Valutazione:

- durante il Percorso dedicato ai Giovani vengono somministrati i questionari standardizzati di Valutazione del Gradimento, più precisamente al termine del kick off e dei Laboratori.
- E' in corso di progettazione una Survey per la Valutazione dell' Efficacia ex post. La survey indagherà la percezione degli apprendimenti più significativi maturati durante tutto il percorso da Giovani e si occuperà inoltre di verificare l'efficacia delle metodologie didattiche più innovative caratterizzanti il progetto quali l' Action learning e Aula+.

PROGETTI DIDATTICI

PROGETTO 1: IMAGINE GIOVANI

(30 PARTECIPAZIONI – DI CUI 16 DONNE – PER TOTALE ORE COMPLESSIVO DI 1800 ORE)

IMPIANTO complessivo : da marzo 2011 sono previste nuove edizioni con *kick off* distribuiti durante tutto l'arco dell'anno. Ogni edizione prevede un percorso "blended" composto da formazione d'aula esperienziale, colloqui di orientamento, auto apprendimento e apprendimento a distanza con utilizzo di piattaforma multimediale e tutoring.

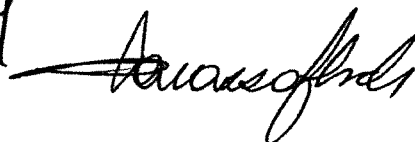
Sviluppo del percorso per i **Giovani (8 gg=60 ore):**

- **Kick off :** 2 gg. in aula
- **1° colloquio:**
- **Teamcoaching:** (0,5+1+1+0,5 gg. aula)
- **Action Learning finalizzato al Project Work:** utilizzo di Aula+ e incontri autoorganizzati, ipotesi di 4 gg. complessivamente
- **Presentazione Project Work :** 1 g.ta
- **Laboratorio di Potenziamento:** 1 g.ta
- **2° colloquio**
- **Laboratorio di Orientamento:** 1 g.ta
- **Colloquio finale**

CONTENUTI

- Team building realizzato attraverso esercitazioni analogiche e psicosociali e (Kick off)
- Teamworking realizzato attraverso il teamcoaching applicato allo sviluppo del lavoro in gruppo di ricerca etnografica
- Principi e strumenti della ricerca etnografica (kick off e autoapprendimento)
- Simulazione di una ricerca etnografica (kick off)
- Public speaking (teamcoaching e autoapprendimento)
- Principi e tecniche di progettazione di una presentazione multimediale (teamcoaching e autoapprendimento)
- Tecniche di creatività ((teamcoaching e autoapprendimento)
- Lavorare per progetti (teamcoaching e autoapprendimento)
- Gestione delle emozioni (teamcoaching e laboratori)
- Autoanalisi dei propri driver motivazionali, dei propri punti di forza e aree di miglioramento personali, dei (laboratori)





- Autonalisi delle proprie caratteristiche attitudinali
- Formulazione di obiettivi di sviluppo personale e professionale "ecologici"

**PROGETTO 2: IMAGINE CAPI
(30 PARTECIPANTI – DI CUI 3 DONNE – PER TOTALE ORE COMPLESSIVO DI 240 ORE)**

Ad ogni edizione, i Capi delle risorse Giovani convocate, sono invitati alla fase iniziale del Kick off (mattina) e poi alla Presentazione del Project Work.

Sono coinvolti nei tre colloqui di Orientamento, che gestiscono insieme agli HR.

Partecipano a momenti di aula dedicati che consistono in due Incontri Formativi di mezza giornata l'uno (=8 ore) collocati, uno dopo il kick off e un altro dopo il Laboratorio di Orientamento.

In quest'ultimo incontro vengono restituite e discusse con loro le Informazioni sulle caratteristiche attitudinali delle risorse giovani e vengono fornite chiavi di lettura sul modello attitudinale.

Nel corso del 2011 si pensa di utilizzare anche per i Capi la piattaforma a distanza per integrare e rinforzare la parte di formazione dedicata proponendo diversi oggetti di formazione: suggerimenti bibliografici, letture, "pillole" di formazione multimediale. Attraverso la piattaforma si vorrebbero sviluppare anche altri obiettivi: informativa personalizzata sugli appuntamenti del progetto, social networking, possibilità di coaching personalizzato a distanza.

CONTENUTI

- ripresa obiettivi, fasi, contenuti e sense-making del progetto Imagine
- focus su mission e attività dei capi nel progetto
- aggiornamento stato di avanzamento lavori, e round table su suggerimenti e focal point da presidiare
- scambio di esperienze e buone pratiche sulla gestione del giovane rispetto al progetto
- eventuali casi critici e difficoltà incontrate
- progettazione di modalità efficaci per la gestione delle situazioni critiche
- il sistema dei colloqui di sviluppo nel progetto
 - spiegazione finalità e output attesi
 - progettazione modalità di realizzazione e di interazione virtuosa con HR
 - eventuali simulazioni (per la sperimentazione e l'ottimizzazione delle modalità di interazione virtuosa)
- il gruppo, cosa è emerso a livello di gruppo
- Informazioni sulle caratteristiche dei collaboratori

PIANO FORMATIVO "IMPRENDITIVITA' E ECCELLENZA IN ISGS"

E' un articolato intervento formativo che ha l'obiettivo di consolidare il coinvolgimento e di crescita professionale di diverse popolazioni di Intesa Sanpaolo Group Services e si compone dei seguenti **progetti formativi**:

- a) **Costruire e gestire il Cambiamento in ISGS – Progetto per i Back Office di Rete** - Intervento formativo della durata di 2 gg. d'aula (n. 174 tra Addetti di Back Office della Direzione Operations di Rete, Responsabili e Coordinatori dei Poli di Back office);
- b) **IT Academy – Progetto per DSI** – Academy professionale per le risorse della Direzione Sistemi Informativi della durata di 12 gg. suddivisi in 9 moduli (60 circa risorse di DSI);
- c) **Valori ed Eccellenza in ISGS** – Intervento formativo trasversale alle DIREZIONI di ISGS della durata di 6 gg. suddivisi in 3 moduli (n. 187 risorse di DOS; DOR; DOC; DIA e DSI);
- d) **Facciamo Impresa** – Progetto per i Responsabili di Ufficio di ISGS (87 Responsabili di Ufficio delle Direzioni di ISGS) – Progetto Cross Mediale con 7 gg. di aula.

OBIETTIVI GENERALI

Il Piano formativo mira ad intervenire con efficacia sulla necessità di rafforzare e sviluppare un livello di eccellenza nei servizi offerti dalle 5 Direzioni del perimetro, anche attraverso il rafforzamento dello spirito imprenditivo del middle management di ISGS.

RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

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

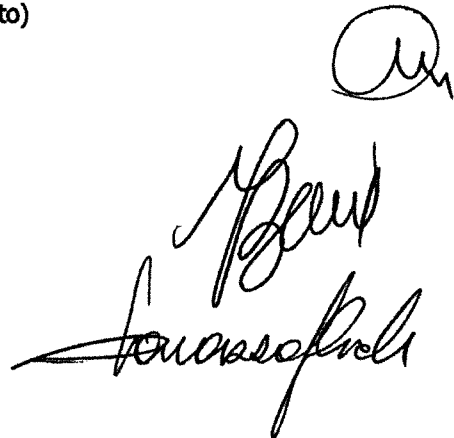
- migliorare i livelli di eccellenza nei servizi offerti da ISGS;
- sostenere e facilitare il cambiamento;
- rafforzare e sviluppare una managerialità eccellente.

LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Gli interventi previsti dal Piano si svolgeranno presso strutture del Servizio Formazione o Location esterne.

DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

Diverse popolazioni delle 5 Direzioni di ISGS (VD descrizioni di seguito)



Handwritten signature of Roberto Sansepolchi, with a small circular mark above it.

ARTICOLAZIONI DIDATTICHE
(OGNI G. DI AULA EQUIVALE A 7,5 ORE)

a) COSTRUIRE ED AGIRE IL CAMBIAMENTO – durata 2 gg. di aula

PARTECIPANTI: N. 174 TRA ADDETTI BACK OFFICE, COORDINATORI E RESPONSABILI, di cui 70 donne (ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE 15 – COMPLESSIVE 2.610)

Previste sessioni di raccolta feedback sui contenuti e sulla didattica.

Obiettivo dell'intervento formativo:

- diffondere la capacità di recepire rapidamente gli stimoli al cambiamento provenienti dal contesto, allineandosi ad essi;
- riuscire a veicolare tale cultura nel perimetro presidiato, mobilitare le energie costruttive della squadra ed innovative ed allenare soprattutto concettualmente all'utilizzo efficace dei moderni strumenti di monitoraggio;

Gli argomenti da sviluppare:

- la possibilità del cambiamento nei processi operativi, nello scenario di riferimento, negli obiettivi da raggiungere e nelle priorità da assegnare (rispetto del vincolo, ma spinta al miglioramento continuo e responsabilità sui risultati);
- capacità di cogliere i segnali di cambiamento, di adattarsi ad esso, di ri-orientare eventualmente la propria attività e dei collaboratori in modo efficace (cosa fare/cosa non fare);
- utilizzo di una modalità di approccio positivo ai differenti momenti di transizione (migrazioni, cambi di strutture e di normative, policy, cultura e valori aziendali);
- le paure e le resistenze al cambiamento (esplicite e implicite); come gestire le proprie e quelle dei collaboratori; essere aperti al cambiamento;
- il valore e il vincolo di tale capacità in una struttura operativa (dai processi prevalentemente standardizzati);
- affrontare il cambiamento per gestire l'innovazione (come trasformare il vincolo in opportunità);
- i vantaggi di non cambiare, le opportunità del cambiamento;
- gli strumenti necessari ad affrontarlo (budget, indici di livelli di servizio, kpi, squadra);
- valenza del ruolo della risorsa umana e dell'orientamento al cliente interno in una struttura non commerciale;
- come trasformare l'attività operativa in vantaggio competitivo ed occasione di business.

b) IT ACADEMY – Progetto per DSI – durata 12 gg. di aula

PARTECIPANTI: n. 60 risorse di DSI di cui 10 donne (ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE 90 – COMPLESSIVE 5.400)

Su diversi moduli sono previste esercitazioni pratiche.
Previste sessioni di raccolta feedback sui contenuti e sulla didattica.

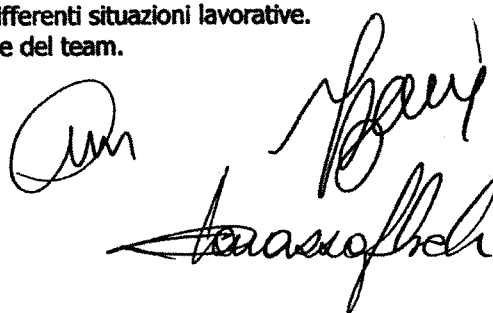
CONTENUTI

1 - Team working e Team building

Conoscere la potenzialità creativa dei diversi gruppi di lavoro in differenti situazioni lavorative.
Pesare, valutare, l'impatto della multiculturalità nella composizione del team.
Imparare come dirigere e gestire il team.

2 - Comunicazione Efficace

Definizione di una presentazione efficace.

The bottom right of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. There are three distinct signatures, with the largest one appearing to be 'Carasofoli'.

Regole e principi usati per ottenere una presentazione efficace.
Come ottenere una presentazione efficace.
Casi di studio e tavola rotonda.

3 - IT Consulting Approccio e metodologia

Descrizione dei strumenti di base per prendere decisioni e raggiungere i migliori risultati.
Descrizione degli strumenti usati per raccogliere i dati in modo strutturato e presentarli in maniera efficace.
Come lavorare in maniera multi-tasking dando le giuste priorità ai compiti ed alle attività.
Come gestire la qualità del servizio, la soddisfazione del cliente e le consegne puntuali per un IT service.

4 - Service Delivery Management e CRM

Capire l'importanza della qualità del servizio e l'importanza del cliente come punto focale del servizio.
Come strutturare e gestire un processo centrato sul cliente.
Conoscere e capire l'approccio CRM.
Conoscere le differenti tipologie di CRM.
Descrizione degli strumenti che una suite CRM offre.

5 - IT project e risk management

Concetti base ed avanzati di project management con particolare attenzione ai progetti legati all'IT.
Le fasi del progetto e il project management LifeCycle.
Apprendimento di alcuni temi relativi al Enterprise Architecture e al Risk management.

6 - Change management

Principali tecniche che conducono all'analisi del contesto in modo tale da identificare i driver del cambiamento.
La gestione del cambiamento dal punto di vista delle persone.
La gestione del cambiamento dal punto di vista dell'organizzazione.
Gestione strategica delle risorse informative.
Gestione strategica delle capacità informative in modo da ottenere un vantaggio competitivo e migliorare la business performance.

7 - Leadership and people management

Descrizione dei principali driver di comportamento individuale.
Descrizione degli strumenti utilizzabili per far leva sulla motivazione delle persone al fine di migliorare la loro performance.

8 - Strategia IT

Capire il ruolo che la funzione IT gioca nell'attuale contesto di business e quali sono le metodologie per far leva sull'IT in modo da raggiungere gli obiettivi di business dell'organizzazione.
Modelli di business alternativi che facciano leva sull'IT per offrire nuovi prodotti e servizi.
Migliorare la comprensione del come far leva sulla funzione IT per mettere in luce i prodotti o i servizi dell'azienda e l'impatto sui profitti.
Le innovazioni tecnologiche emergenti che contengono le promesse per il futuro.

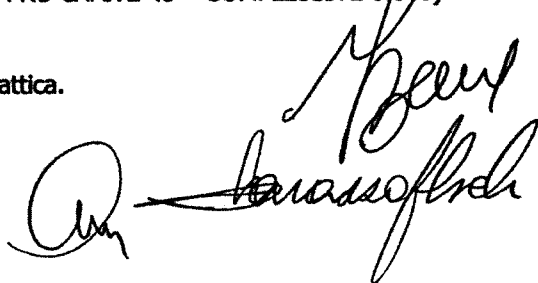
9 - Governance dell'IT

Chiara prospettiva delle risorse IT nei confronti della visione manageriale dell'IT governance.
Miglioramento delle risorse IT sulle abilità manageriali nella comprensione e analisi delle necessità del business.
Miglioramento della comprensione, pianificazione ed esecuzione dell'IT governance.
Implementazione della IT governance.

c) VALORI ED ECCELLENZA IN ISGS - durata di 6 gg. suddivisi in 3 moduli

PARTECIPANTI: INTERVENTO FORMATIVO TRASVERSALE ALLE DIREZIONI di ISGS: n. 152 risorse di DOS, DOR, DOC, DIA e DSI di cui 48 donne (ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE 45 - COMPLESSIVE 6.840)

Su diversi moduli sono previste esercitazioni pratiche.
Previste sessioni di raccolta feedback sui contenuti e sulla didattica.
CONTENUTI



- I fondamentali di gestione dell'impresa banca: storia e performance storiche, attuali e prospettiche
- Impresa Banca: un modello di spiegazione del suo funzionamento e i numeri che genera
- I principali driver di gestione del business bancario
- Business plan e simulazione dei KPI raggiungibili
- I principali indicatori di performance: identificazione degli indici di produttività, redditività e rischiosità e valutazione del loro significato.
- La valutazione degli investimenti: i principali indicatori di convenienza economica
- Il modello Obiettivi /Sforzi /Risorse

Note sulle modalità didattiche e la docenza:

- docenza esterna con tutorship interna;
- è previsto l'utilizzo di business case tratti dalla realtà ISP e simulatori per l'analisi delle performance;
- è previsto l'uso di dispositivi cross mediali mediante il protocollo Aula + e metodologie di corporate storytelling orientate al rafforzamento dell'apprendimento.

d) FACCIAMO IMPRESA – durata 7 gg di aula

PARTECIPANTI: 87 RESPONSABILI (DI CUI 28 DONNE) DI UFFICIO DELLE DIREZIONI DI ISGS. PROGETTO CROSS MEDIALE CON. (ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE 52,5 – COMPLESSIVE 4.567,5)

Su diversi moduli sono previste esercitazioni pratiche.
Previste sessioni di raccolta feedback sui contenuti e sulla didattica.

CONTENUTI

- Le condizioni di Equilibrio e di Rischio delle Banche nel nuovo scenario attuale e prospettico;
- Da Manager a Manager-Imprenditore: viaggio verso nuove culture e skill;
- La crescita della competitività e l'impatto sui risultati e sugli equilibri economici, patrimoniali e finanziari;
- I KPI: economic, financial, performance, per un proprio contributo al governo della banca;
- Le logiche di attenzione e misurazione delle performance quantitative;
- Incontro con l'ICRM (Internal Customer Relationship Management);
- Livelli di servizio: SLA eccellenti;
- Le tappe dell'entusiasmo: i segreti della motivazione;
- Dalla motivazione personale alla motivazione professionale.

Note sulle modalità didattiche e la docenza:

- Docenza esterna con tutorship interna;
- E' previsto l'utilizzo di business case tratti dalla realtà ISP e simulatori per l'analisi delle performance;
- E' previsto l'uso di dispositivi cross mediali mediante il protocollo Aula + e metodologie di corporate storytelling orientate al rafforzamento dell'apprendimento.

Spettabili
Delegazioni di Gruppo

UNITA' SINDACALE
FALCRI - SILCEA


Milano, 9 marzo 2011

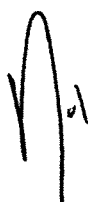
Con riferimento a quanto prospettato nell'ambito dei recenti incontri dei Comitati Pari Opportunità e degli Organismi Paritetici sulla Formazione, Intesa Sanpaolo, anche nella qualità di Capogruppo, conferma la propria disponibilità ad approfondire, attraverso i lavori delle citate commissioni, nonché dell'Osservatorio sullo Sviluppo Sostenibile e la Sicurezza, iniziative ad hoc in materia di diversità, anche di genere, e di Responsabilità Sociale di Impresa.

Quanto sopra, anche con riferimento agli avvisi del "Fondo Banche Assicurazioni" attualmente attivi su dette materie.

Intesa Sanpaolo conferma inoltre la volontà di promuovere la diffusione e la conoscenza del Protocollo delle Relazioni Industriali 23/12/2010, nell'ambito della famiglia professionale del Personale e degli interlocutori sindacali di riferimento, attraverso l'individuazione di specifiche iniziative.

Distinti saluti.

Milano 9.3.2011
fu ricevuta


 Intesa Sanpaolo S.p.A.,
anche in qualità di Capogruppo
