

In Milano, 22 luglio 2009

tra

Intesa Sanpaolo S.p.A.

e

le Segreterie dell'Organo di Coordinamento  
di Intesa Sanpaolo

premessi 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 4/2009 deliberato dal "Fondo" il 16 aprile 2009, 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 volti al consolidamento e allo sviluppo occupazionale, dell'adattabilità e delle competenze del Personale bancario, nonché alla crescita della capacità competitiva delle imprese esercenti il credito, della durata massima di 12 mesi a partire dall'approvazione della domanda da parte del "Fondo";

e considerato che

- presso Intesa Sanpaolo, ai sensi di quanto previsto dal Protocollo delle Relazioni Sindacali 8 marzo 2007, è stato costituito l'Organismo paritetico sulla Formazione i cui compiti consistono *"nell'attività di studio, analisi e ricerca in materia di formazione e di riqualificazione professionale con riferimento al contesto aziendale, nella specifica cornice espressamente indicata nelle linee guida e dagli indirizzi forniti dal Piano di Impresa, vigente tempo per tempo, nel rispetto dei criteri di trasparenza e di pari opportunità."*;
- in data 13 luglio 2009 il predetto Organismo, ha esaminato l'iniziativa formativa aziendale intitolata "Programma fiducia" destinata ai Direttori di Filiale e Filiale Imprese di Intesa Sanpaolo e finalizzata ad assicurare l'applicazione omogenea e coerente del nuovo modello organizzativo, nonché a soddisfare la richiesta espressa dai Direttori medesimi circa una più estesa ed efficace formazione riguardo al loro ruolo nel nuovo contesto operativo, di cui al Piano Formativo Aziendale descritto nella scheda allegata, che si intende qui integralmente riportata;
- in esito all'esame sopra citato, l'Organismo in parola, ritenendo il Piano Formativo allegato al presente accordo conforme alle prescrizioni regolamentari di cui all'Avviso 4/2009, ha proposto alle Segreterie di

Coordinamento di attivarsi per richiedere la fruizione dei finanziamenti previsti dal "Fondo" con il già citato Avviso 4/2009;

- le Parti condividono che l'attività di formazione in parola è finalizzata ad adeguare ed accrescere le professionalità e le competenze del Personale, con l'obiettivo di sviluppare le capacità necessarie per migliorare l'efficacia del rapporto di relazione con il cliente e di fornire "strumenti" idonei per lo svolgimento del ruolo del Direttore nel contesto di applicazione del nuovo 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" - finalizzato a promuovere in maniera capillare, a favore del personale dipendente che svolga il ruolo di Direttore, maggiore conoscenza e consapevolezza del nuovo modello organizzativo e del proprio ruolo professionale, delle competenze manageriali, tecniche e motivazionali necessarie a supportare il cambiamento strutturale in azienda;
3. l'allegato Piano Formativo, dedicato ai 2.129 Direttori di Intesa Sanpaolo, è articolato in 4 progetti formativi per un totale di 97.717,50 ore di formazione d'aula, costituisce parte integrante del presente Accordo e risulta coerente con gli indirizzi e le finalità specifiche del "Fondo" e dell'Avviso 4/2009;
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 2009 - una specifica sessione di informativa sul piano presentato. 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 sottoporrà inoltre alle OO.SS., per il tramite dell'Organismo paritetico sulla Formazione, ulteriori iniziative formative indirizzate ad altre figure professionali di Filiale, anch'esse finalizzate, in analogia a quanto condiviso nel presente accordo per i Direttori, all'acquisizione di tutte le competenze necessarie per la copertura del ruolo assegnato.

---

## ALLEGATO – ACCORDO OO.SS

PIANO FORMATIVO OGGETTO DI RICHIESTA DI FINANZIAMENTO  
Fondo Banche Assicurazioni  
Avviso 4/09 – Piani aziendali

### “PROGRAMMA FIDUCIA”

Un piano formativo che coinvolge tutti i Direttori di Filiale, Filiale Imprese di Intesa Sanpaolo S.p.A. in totale 2.129.

Gli interventi contenuti nel Piano sono finalizzati a:

- assicurare che il nuovo modello organizzativo sia compreso e applicato in modo efficace e coerente con le finalità con cui è stato pensato e sviluppato;
- ribadire la centralità del ruolo del Direttore, fornendo gli “strumenti” adeguati per interpretarlo al meglio;
- creare fiducia nella clientela e nei colleghi al fine di soddisfare in pieno la missione della Banca e avvicinarla sempre di più al mercato e ai clienti di riferimento.

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

- Laboratorio - Percorso formativo della durata di 5 gg. d’aula. (15 Direttori che hanno fruito dei 5 gg. di formazione d’aula dal 25 al 29 maggio u.s. presso le aule di Torino)
- 2 moduli d’aula per i Direttori della durata totale di 6 gg. di aula (Modulo 1 della durata di 4 gg. + Modulo 2 Follow Up della durata di 2 gg. che prevede il rientro in aula di 2 gg. a distanza di 3-4 settimane)

Attività specifiche riferite ai 6 gg d’aula dei DF

- Chiarimento sul ruolo del Direttore (aree di responsabilità, momenti chiave, comportamenti)
    - Raggiungimento dei risultati commerciali
    - Corretta gestione del credito
    - Soddisfazione della clientela e qualità del servizio
    - Presidio operativo della filiale
    - Soddisfazione dei colleghi in filiale e crescita professionale
  - Interazione fra i Direttori e le altre Funzioni di Territorio:
    - Direttore di Area
    - Coordinatori di Mercato
    - Crediti di Area
    - Specialisti
    - Desk Commerciale
  - Fattori abilitanti il cambiamento per i Direttori:
    - Competenze manageriali (coaching, gestione del tempo)
    - Presidio manageriale su Conto Economico, Crediti, Risparmio, Qualità e Customer satisfaction
    - Competenze motivazionali (il percorso di crescita del DF)
  - Strumenti a supporto del Direttore:
    - Quali strumenti utilizzare
    - Come utilizzarli
  - Piano di sviluppo e preparazione rafforzamento sul campo per le settimane che precedono il follow up
- Formazione dei formatori della durata totale di 6 gg. di aula (5 gg. + 1 gg. di allenamento per un totale di 6 gg. di aula (30 Direttori di Intesa Sanpaolo S.p.A.); già effettuata la prima settimana di formazione; è in corso di erogazione la giornata di allenamento; pianificate le sessioni di recupero per gli assenti a questa prima fase formativa;

## OBIETTIVI GENERALI

Il Piano formativo mira ad intervenire con efficacia sulla omogenea applicazione del modello organizzativo e sulla consapevolezza del ruolo manageriale del Direttore all'interno del nuovo modello

## RISULTATI ATTESI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

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

- Migliorare la conoscenza e l'uniformità di applicazione del modello e la comprensione delle figure a supporto del DF
- Maggiore comprensione del ruolo manageriale richiesto
- Maggior chiarezza su alcuni temi chiave di presidio manageriale

## LOCALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO E BACINI TERRITORIALI DI RIFERIMENTO

Gli interventi previsti dal Piano si svolgeranno presso locations esterne (8 poli di riferimento relativi alle 8 regioni della BDT)

## DESTINATARI DELL'INIZIATIVA: DIRETTORI DI INTESA SANPAOLO S.P.A.

SOCIETA'	FILIALI			FILIALI IMPRESE			TOTALE COMPLESSIVO		
	Femmina	Maschio	Totale	Femmina	Maschio	Totale	Femmina	Maschio	Totale
INTESA SANPAOLO	596	1.446	2.042	8	79	87	604	1.525	2.129

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

### ■ Laboratorio – durata 5 gg. di aula

(L'EROGAZIONE SI E' SVOLTA DAL 25 AL 29 MAGGIO 2009 A TORINO).

PARTECIPANTI: 15 DF DI INTESA SANPAOLO S.P.A. (TOT. ORE DI FORMAZIONE **562,5** - 15DF x 37,5)

(Sono state previste esercitazioni pratiche)

### CONTENUTI

- Modello organizzativo
- Interazioni del Direttore con le strutture di Area e Regione
- Ruolo del Direttore (aree di responsabilità, mission, attività)
- Momenti chiave e comportamenti ottimali del Direttore
- Percorso di crescita del Direttore
- Competenze manageriali (nozioni generali)
- Presidio manageriale del conto economico di Filiale
- Presidio manageriale dei Crediti
- Presidio manageriale del Risparmio
- Presidio manageriale della Qualità e della Customer Satisfaction
- Strumenti del Direttore

- 
- **I 2 moduli d'aula per i Direttori della durata totale di 6 gg. di aula (Modulo 1 della durata di 4 gg. + Modulo 2 Follow Up della durata di 2 gg. che prevede il rientro in aula di 2 gg. a distanza di 3-4 settimane)**

**Modulo 1 - durata 4 gg. di aula**

(L'EROGAZIONE E' PREVISTA DA SETTEMBRE)

PARTECIPANTI: 2.129 DIRETTORI DI INTESA SANPAOLO S.P.A. (TOT. ORE DI FORMAZIONE **63.870,0** - 2.129DF x 30,0)

Sui diversi moduli sono previste esercitazioni pratiche

**CONTENUTI**

- Modello organizzativo (intervento del Direttore Regionale e del Direttore di Area)
- Interazioni del Direttore con le strutture di Area e Regione
- Ruolo del Direttore (aree di responsabilità, mission, attività)
- Momenti chiave e comportamenti ottimali del Direttore
- Percorso di crescita del Direttore
- Patto di Fiducia con l'Area (confronto con il Direttore di Area)
- Competenze manageriali (gestione del tempo e coaching)
- Presidio manageriale del conto economico di Filiale
- Piano di sviluppo

**Modulo 2 Follow Up -- durata 2 gg. di aula**

(L'EROGAZIONE E' PREVISTA A DISTANZA DI 3-4 SETTIMANA DALLA FRUIZIONE DEL Modulo 1 di 4gg)

PARTECIPANTI: 2.129 DIRETTORI DI INTESA SANPAOLO S.P.A. (TOT. ORE DI FORMAZIONE **31.935,0** - 2.129DF x 15,0)

Sui diversi moduli sono previste esercitazioni pratiche

**CONTENUTI**

- Revisione del Piano di sviluppo
- Confronto con l'Area
- Strumenti del Direttore
- Presidio manageriale dei Crediti
- Presidio manageriale del Risparmio
- Presidio manageriale della Qualità e della Customer Satisfaction

■ **Formazione dei formatori -- durata tot. 6 gg. (5 gg. di aula + 1 g. aula allenamento)**

(L'EROGAZIONE DEI PRIMI 5 GG. DI AULA SI E' SVOLTA DAL 06 AL 10 LUGLIO 2009 PRESSO LE AULE A BONOLA. LA GIORNATA DI ALLENAMENTO E' PREVISTO ENTRO SETTEMBRE SEMPRE PRESSO LE AULE DI BONOLA)

PARTECIPANTI: 30 DIRETTORI DI INTESA SANPAOLO S.P.A. (TOT. ORE DI FORMAZIONE **1.350,0** - 30DF x 37,5 + 30DF x 7,5)

---

(Sono state previste esercitazioni pratiche)

#### CONTENUTI

- Modello organizzativo
- Interazioni del Direttore con le strutture di Area e Regione
- Ruolo del Direttore (aree di responsabilità, mission, attività)
- Momenti chiave e comportamenti ottimali del Direttore
- Competenze manageriali (gestione del tempo e coaching)
- Presidio manageriale del conto economico di Filiale
- Strumenti del Direttore
- Presidio manageriale dei Crediti
- Presidio manageriale del Risparmio
- Presidio manageriale della Qualità e della Customer Satisfaction
- Tecniche di comunicazione e docenza