

In Torino, 30 luglio 2010

tra

Intesa Sanpaolo S.p.A.

e

le Segreterie dell'Organo di Coordinamento DIRCREDITO-FD, FABI, FIBA/CISL, FISAC/CGIL, SILCEA, SINFUB, UGL CREDITO, UILCA 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 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 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

Responsabile Servizio Relazioni con il Personale Alfio Filosomi	INTESA SANPAOLO S.p.A.	Responsabile Ufficio Relazioni Sindacali Patrizia Orzasso
DIRCREDITO-FD Segretario O.d.C. Silvana Paganessi	FABI Segretario O.d.C. Susanna Ponti	FIBA/CISL Segretario O.d.C. Nadia Vittone
FISAC/CGIL Segretario O.d.C. Maurizio Zoé	SILCEA Segretario O.d.C. Roberto Borgogno	SINFUB Segretario O.d.C. Elvio Colombino
UGL CREDITO Segretario O.d.C. Daniele Tancorra	UIL C.A. Segretario O.d.C. Giuseppe Bilanzuoli	

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.

INTESA SANPAOLO S.p.A.		
Responsabile Servizio Relazioni con il Personale Alfio Filosomi	Responsabile Ufficio Relazioni Sindacali Patrizia Ordassa	
DIRCREDITO-FO Segretario O.d.C. Silvana Paganessi	FABI Segretario O.d.C. Susanna Ponti	FIBA/CISL Segretario O.d.C. Nadia Vittone
FISAC/CGIL Segretario O.d.C. Maurizio Zoé	SILCEA Segretario O.d.C. Roberto Borgogno	SINFUB Segretario O.d.C. Elvio Colombino
UGL CREDITO Segretario O.d.C. Daniele Tancora	UIL C.A. Segretario O.d.C. Giuseppe Bilanzuoli	

## "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
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>18</b>
	<b>84</b>	

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
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>18</b>
	<b>59</b>	

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
<b>Totale</b>	<b>464</b>	<b>209</b>
	<b>673</b>	

*[Handwritten signatures and initials are present below the table, including a large signature on the left and several smaller ones at the bottom.]*

*[Handwritten signature on the right side of the page.]*

## 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).

*[Handwritten signatures]*

3/5

*[Handwritten signatures]*

- 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.

4/5

- 
- 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 Agriventure, 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

