

Accordo 12 novembre 2003 Formazione (Finanziamento Fondo Esuberi)

In data 12 novembre 2003, tra

Banca Intesa S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali

FALCRI, FIBA/CISL, FISAC/CGIL, UILCA

Premesso che:

- Banca Intesa, come è noto, ha incorporato, con decorrenza 1° gennaio 2001, il Banco Ambrosiano Veneto, la Cariplo ed il Mediocredito Lombardo nonché, a far data dal 1° maggio 2001, la Banca Commerciale Italiana;
- a seguito dell'articolato processo di riorganizzazione - comportante, tra l'altro, scorpori, cessioni e acquisizioni di rami di azienda fra le Società del Gruppo - previsto dal Piano Industriale 2001- 2003, si è data attuazione, anche, al modello "divisionale", che, ritenuto più idoneo a corrispondere alle esigenze della nuova realtà societaria, è stato reso operativo a partire dal 1° maggio 2001; esso è stato sostanzialmente caratterizzato dalla creazione di un "centro di governo" e di quattro "aree di business" , dotate della necessaria autonomia, finalizzata a favorire il raggiungimento degli specifici obiettivi commerciali;
- la Società ha realizzato, in questo ambito, una lunga serie di interventi organizzativi mirati sia a rendere più efficaci le attività di indirizzo delle Direzioni Centrali sia a potenziare/ottimizzare i processi operativi, i servizi di sportello, le attività di back office delle reti, i sistemi informatici, ecc.;

considerato, inoltre, che:

- le Parti hanno accompagnato i numerosi e complessi interventi di riorganizzazione e di ristrutturazione delle attività e dei processi produttivi, di cui al Piano Industriale del Gruppo Intesa, governando le ricadute che si sarebbero altrimenti determinate sulle condizioni di lavoro del personale;
- la conseguente riconversione e/o riqualificazione professionale del personale interessato è stata sistematicamente sostenuta da un articolato processo di formazione secondo due indirizzi – altrimenti definiti "progetto di integrazione" e "progetto migration Cariplo" - realizzati mediante l'ausilio di corsi mirati di addestramento in aula e con il supporto di "pacchetti informatici" per la formazione a distanza, per un totale complessivo di 828.807 ore di formazione erogate;
- più dettagliatamente la formazione di cui all'alinea precedente ha riguardato:
 - = nell'anno 2001: 14.591 unità

= e nei primi tre mesi del 2002: 11.478 unità,

per complessivi 15.525 dipendenti, di cui 5.992 donne, appartenenti prevalentemente alla fascia di età compresa tra i 33 e i 46 anni, con inquadramento, per il 25% circa dei destinatari in A3L4 e per quasi il 23% in A3L3.

Tutto quanto sopra premesso e considerato che costituisce parte integrante del presente documento, le Parti come convenuto tra di loro, si danno atto che:

- sussistono le condizioni affinché l'Azienda presenti istanza al "Fondo di Solidarietà per il Sostegno del Reddito, dell'Occupazione e della Riconversione e Riqualificazione Professionale del Personale dipendente dalle Aziende di Credito" -ai sensi dell'art. 5, comma 1, lett. a) punto 1 del DM n. 158/2000- per ottenere il finanziamento dei programmi formativi per la riconversione e/o riqualificazione professionale del personale di cui sopra, perché assolutamente coerenti con indirizzi e finalità specifiche del citato Fondo che, in via ordinaria, tra l'altro, ha lo scopo di contribuire al finanziamento di programmi formativi che favoriscono il mutamento e il rinnovamento delle professionalità;
- in conformità di quanto stabilito dall'art. 7, comma 1, lett. a) del citato D.M. 158 del 2000, sono state regolarmente attuate le procedure contrattuali previste per i processi aziendali di riorganizzazione/ristrutturazione ivi previste;
- i contenuti delle iniziative formative realizzate, di cui all'allegato documento, hanno avuto un ruolo centrale rispetto alla realizzazione degli obiettivi di riconversione e riqualificazione professionale di tutto il personale interessato, risultando strettamente correlati e funzionali per il ridisegno organizzativo attuato dalla Società.

L'allegato forma parte integrante del presente atto.

Allegato

PROGETTO FORMATIVO

Premessa

Banca Intesa è frutto del processo di concentrazione realizzato con le fusioni di Banco Ambrosiano Veneto, Cariplo, Mediocredito Lombardo aventi decorrenza 1° gennaio 2001 e di Banca Commerciale Italiana con effetto dal 1° maggio 2001.

Dopo la fusione, il progetto di iniziale integrazione delle diverse realtà aziendali ha previsto una articolata serie di processi di riassetto organizzativo.

Principalmente è stato realizzato un modello organizzativo definito "divisionale" - ritenuto il più avanzato e meglio adeguato ad un'impresa bancaria di elevate dimensioni - che ha comportato la creazione di un "centro di governo" e di quattro aree di business, ciascuna dotata di una propria autonomia manageriale e orientata verso obiettivi mirati di clientela e di prodotto.

Detto piano di divisionalizzazione, nel luglio 2002, è stato parzialmente rivisto e l'Azienda ha varato un nuovo modello organizzativo improntato a criteri di maggior semplicità operativa.

E' stato inoltre realizzato uno specifico progetto per adeguare le strutture delle filiali di maggior complessità della ex rete COMIT al nuovo modello di filiale di Banca Intesa (modello Target) risolvendo le problematiche derivanti dall'applicazione del modello divisionale e individuando le aree di razionalizzazione/efficientamento.

In stretta connessione con il piano di integrazione è stato avviato il progetto per l'unificazione dei sistemi informatici in dotazione alle banche incorporate, in un'unica piattaforma di Gruppo - dotata di elevata efficienza - con l'obiettivo di omogeneizzare i processi operativi e i modelli organizzativi di tutta la rete, permettendo recuperi di efficienza.

Nell'anno 2002 il Progetto ha riguardato l'ex rete CARIPLO (Progetto Migration CARIPLO) e , entro il terzo trimestre del 2003, con la migrazione di tutte le filiali dell'ex rete Comit sulla piattaforma informatica "Target", è già previsto che si completerà la realizzazione di un sistema informatico di Gruppo.

Ciò premesso, in considerazioni degli effetti di tali radicali processi di riassetto organizzativo si è reso necessario realizzare specifiche iniziative di carattere formativo, attraverso formazione in aula e a distanza, diversificate a seconda dei diversi ruoli coinvolti nella riconversione e/o riqualificazione professionale. In particolare gli interventi possono essere ricondotti nell'ambito, rispettivamente, del progetto di integrazione e del progetto di omogeneizzazione dei sistemi informatici.

FORMAZIONE SUL PROGETTO DI INTEGRAZIONE (ALLEGATO 1 E 2)

Il progetto ha consentito, al personale maggiormente interessato dal processo di riorganizzazione, una migliore conoscenza del ruolo ricoperto all'interno del nuovo assetto aziendale.

In particolare, il progetto si poneva l'obiettivo di supportare l'evoluzione dei ruoli in seguito all'adozione di un modello organizzativo specializzato per segmenti di clientela.

A sostegno di tale revisione organizzativa è stato studiato e realizzato un ampio piano di formazione, prevalentemente in aula, coerente con i bisogni formativi emersi, in grado di fornire gli strumenti idonei a leggere e interpretare una realtà complessa, consentendo alle risorse interessate di comprendere la struttura organizzativa e di attivare con successo i processi di cambiamento.

Sono stati erogati complessi e articolati interventi di formazione per i diversi ruoli coinvolti, secondo due principali direttrici: corsi sui comportamenti gestionali e corsi specialistici.

Corsi sui comportamenti gestionali: finalizzati a incoraggiare il cambiamento culturale e l'integrazione, fornendo le conoscenze necessarie per sviluppare la nuova cultura di impresa fondata, tra l'altro, sull'assunzione di responsabilità, sul lavoro di squadra, sull'autorevolezza, il rigore e l'integrità. Si tratta in prevalenza di corsi mirati a favorire il coinvolgimento delle risorse sui valori aziendali coerenti con la nuova realtà competitiva, nonché la traduzione degli stessi valori in comportamenti professionali efficaci.

Corsi specialistici: finalizzati a fornire le necessarie conoscenze per

- affrontare il cambiamento dei contenuti dei ruoli previsti dalla nuova organizzazione,
- approfondire capacità di tipo tecnico – specialistico al fine di agevolare la ricerca dei prodotti e dei servizi più adeguati da offrire ad ogni singolo segmento di clientela, con particolare riguardo al cliente Private e al cliente Corporate;
- migliorare la competitività nei mercati di riferimento e la capacità di istituire rapporti duraturi e soddisfacenti con la propria clientela di riferimento;
- supportare il lancio di nuovi prodotti e servizi, nella logica del catalogo unificato.

FORMAZIONE SU PROCEDURE E SISTEMI INFORMATICI (ALLEGATO 3 E 4)

In tale ambito rientrano i corsi relativi al progetto *Migration Cariplo*, per il quale sono stati erogati articolati interventi di formazione, in prevalenza con l'ausilio di metodologie di apprendimento innovative grazie al supporto delle più moderne tecnologie.

I corsi sono stati finalizzati a supportare la conoscenza di soluzioni informatiche tendenti a snellire l'operatività e a semplificare le complessità procedurali, nell'intenzione di ottimizzare l'apporto delle tecnologie alla gestione aziendale, nonché a creare le condizioni operative per fornire un servizio di più elevata qualità.

PROGETTO DI INTEGRAZIONE - Corsi sui comportamenti gestionali – ALLEGATO 1

Business ed efficacia manageriale
Business ed efficacia manageriale - business plan
Business ed efficacia manageriale - follow up
Collaborare, scambiare esperienze di successo
Come competere nel retail banking
Costruire una squadra di successo
Filiale dinamica - Follow up
Fondamenti per la creazione di valore in banca - 1° modulo
Fondamenti per la creazione di valore in banca - 2° modulo
Formazione e sviluppo per managers e giovani con potenziale
Formazione formatori per SSV Cariato
Formazione formatori per SSV Cariplo (versione per esperti)
Formazione per formatori part-time
Gestione dello stress - Senior manager
Gestire situazioni conflittuali - 1° modulo
Gestire situazioni conflittuali - 2° modulo
Il contributo alla vendita dei prodotti di fidelizzazione e di risparmio elementare nell'ambito delle campagne
Il metodo di lavoro: la relazione comm.le con la piccola/media impresa
Il metodo di lavoro: l'azione commerciale
Il metodo di lavoro: l'individuazione delle potenzialità, la proposta e l'indirizzamento dei clienti
Il nuovo modello divisionale
Il rapporto con i collaboratori: percorso formativo - 1° modulo
Il rapporto con i collaboratori: percorso formativo - 2° modulo
Il rapporto con i collaboratori: percorso formativo - 3° modulo
Il rapporto con i collaboratori: percorso formativo - 4° modulo
Il rapporto con i collaboratori: percorso formativo - 5° modulo
Il rapporto personalizzato con il cliente
Il sistema di relazioni interne ed esterne
La comunicazione : leva del cambiamento
La comunicazione : leva del cambiamento - follow up
La Comunicazione veloce e persuasiva
La comunicazione veloce e persuasiva allo sportello
La cura del cliente corporate
La gestione del tempo
La trattativa d'affari con la piccola/media impresa
Lavorare per progetti
Le op.di fin. alle imprese mod. 1: interp. riclassific. e analisi di bilancio
Le op.di fin. alle imprese mod. 1: interp. riclassific. e analisi di bilancio per rete Comit
Leadership e Team Buiding (Outdoor)
Leadership e Team Buiding (Outdoor) + Follow up
Orientarsi al cambiamento: bussola manageriale
Outdoor leadership

Outdoor leadership (follow up)

Problem Solving

Progetto RIVER: formaz. task force per il roll-out divisional.

Progetto Sintonia: Centralinisti di Area e dei Servizi Centrali

Progetto Sintonia: Centralinisti di Area e dei Servizi Centrali (follow up)

Project Management per comunicazione interna - 1° modulo

Project Management per comunicazione interna - 2° modulo

Project Management per comunicazione interna - 3° modulo

Project Management per comunicazione interna - 4° modulo

Project Management per comunicazione interna - 5° modulo

Responsabili Intermedi: motivazioni e strumenti gestionali

Riconversione professionale in rete (1° modulo)

Riconversione professionale in rete (2° modulo)

Riconversione professionale in rete ed inserimento in filiale

Riconversione professionale in rete ed inserimento in filiale (senza agenzia simulata)

Riorientamento al mercato: concetti e conoscenze di base (ex Esatri)

Ruolo, responsabilità, competenze e relazioni dell'addetto Risorse Umane

Tecniche di reclutamento e selezione: il colloquio diagnostico

PROGETTO DI INTEGRAZIONE – Corsi specialistici – ALLEGATO 2

Corso per addetti logistica e organizzativi Regione Nord Ovest

Derivati su tassi e cambi

Eestero base

Eestero base 1 - concetti generali

Eestero: pres.intern.del gruppo intesa e nuovi prod.a disp.delle aziende

Finanziamento degli investimenti

Gestori Private (2° modulo): asset allocation

Gestori Private (3° modulo): fiscale/successorio

Gestori Private (4° modulo): macroeconomia

Gli strumenti di copertura di rischio su cambi e tassi

Il bilancio per non specialisti

Il metodo di lavoro e la relazione con il cliente affari

Il metodo di lavoro e la relazione con il cliente base

Il metodo di lavoro e la relazione con il cliente premium

Il trattamento fiscale e successorio degli strumenti finanziari

Incontri di aggiornamento sulle segnalazioni delle operazioni sospette

Incontro di formazione per la Task Force Risparmio Gestito

La gestione del rischio di cambio e di tasso nel mercato corporate

La gestione del rischio di cambio e di tasso per le imprese medio – grandi

Le opportunità del Corporate Finance

Le scelte di portafoglio (Asset Allocation) per private banker

L'evoluzione della finanza nelle imprese ed il nuovo ruolo del corpor.banker (1° modulo)

L'evoluzione della finanza nelle imprese ed il nuovo ruolo del corpor.banker (2° modulo)

Nuovi Gestori Base

Pianificaz. comm.: pres. di strumenti e metod.comm.piatt.intranet per resp. centri imprese

Pianificaz. comm.: pres. di strumenti e metod.comm.piatt.intranet per gestori imprese

Private banking . Normativa fiscale. Tassazione delle rendite ed equalizzatore.

Private Banking : follow up sui comportamenti di ruolo

Private banking : il piano immobiliare. Il tax planning internazionale.

Private banking : la pianificazione assicurativo previdenziale. I nuovi mercati e la new economy.

Private Banking : la relazione col cliente nei Centri Private

Private Banking : Le politiche di asset allocation e le perf.attrib.

Private Banking : L'interp.dello scenario econ.nella cos.piano inv.

Private banking : strumenti derivati e titoli e polizze index linked

Private Banking: Ruolo del Senior Private bunker

Riconversione ex addetti Telephone banking Carialo

Risparmio gestito IntesaBCI: incontro con i Responsabili Mercato Privati

Sistema di Budget 2002 – Formazione docenti

Sistema di Budget 2002: Rete Italia (Intranet)

SSV (per BAV)

SSV per Cariplo (Gestori)

SSV per Cariplo (Ruoli di coordinamento)

SSV per Responsabili di Mercato

Strumenti finanziari per Gestori Affari

Uniformazione competenze estero

FORMAZIONE SU PROCEDURE E SISTEMI INFORMATICI - Corsi Migration Cariplo – ALLEGATO 3

Bonifici e ordini permanenti

Cassa effetti

Certificati di deposito

Condizioni c/c e p/c

Condizioni estero

Documenti a garanzia

Electronic payment

Esterio turismo

Fidi e garanzie

Finanziamenti artigiani, prestiti personali,acs

Fondi

Gestione compravendita titoli

Gestioni patrimoniali - gpm

Migration Cariplo: Corso sportello AIF

Migration Cariplo: Corso esperti

Migration Cariplo: Procedure Finanza

Migration Cariplo: Procedure Crediti (Addetti operativi)

Migration Cariplo: Procedure Crediti (versione approfondita per i Demoltiplicatori)

Migration Cariplo: Procedure Crediti (Responsabili filiale fascia D)

Monitoraggio fiscale

Portafoglio commerciale

Riscossioni varie

Siseb iii

Sportello unificato

Swift

Test di verifica per addetto operativita' ci. imprese

Test di verifica per addetto operativita' clienti e responsabilita' operativa

Test di verifica per addetto tesoreria

Test di verifica per direttore filiale

Test di verifica per gestore clienti speciali imprese e responsabile clienti imprese

Test di verifica per gestori ci. primari, gestori ci. speciali privati e responsabile ci. privati

Test di verifica per operatore spec. agrario e operatori spec. contenzioso

Test di verifica per operatore spec. estero

Test di verifica per responsabile operativita' in filiali dove non è presente il resp. ci. privati

Titoli amministrazione

**FORMAZIONE SU PROCEDURE E SISTEMI INFORMATICI - Corsi su procedure e sistemi informativi -
ALLEGATO 4**

AS400 MOD. A (Aperture e Modifiche)

Gestione rilevazione presenze-assenze (GTA)

Il sistema di supporto alla vendita

Internet e i nuovi servizi finanziari on line per i Privati: Intesa Trade - Funds World

La nuova procedura fidi e garanzie

La procedura bilanci

La procedura GTA di HR-Access

L'impiego di HR-Access per la gest.operativa delle risorse

L'impiego di HR-Access: il linguaggio di estrazione dati DXE

Processo dei crediti problematici