

In Firenze, marzo 2011

tra

Banca CR Firenze S.p.A. (in seguito "Carifirenze")

e

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

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 Carifirenze è costituito l'Organismo paritetico sulla Formazione che nelle riunioni del 21 febbraio e 3 marzo 2011 ha esaminato il Piano Formativo denominato "Innovazione e crescita sostenibile in Banca CR Firenze", costituito da quattro progetti formativi rivolti a differenti figure professionali operanti in Carifirenze;
- in esito all'esame di cui al punto precedente, l'Organismo in parola, ritenendo il Piano Formativo allegato al presente accordo conforme alle prescrizioni regolamentari di cui all'Avviso 1-2011, ha proposto alle Segreterie dell'Organo di Coordinamento di attivarsi per richiedere la fruizione dei finanziamenti previsti dal "Fondo" con il predetto Avviso;
- le Parti condividono che i progetti 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 Carifirenze presenti istanza al "Fondo" per ottenere il finanziamento dei seguenti progetti formativi:
 - a) **Formazione di mantenimento ISVAP – anno 2011** - finalizzato a garantire la qualità e la continuità della formazione professionale del personale operante in Carifirenze 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;
 - b) **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;

BANCA CR FIRENZE S.p.A.
Luciano Nebbia
Direttore Generale

DIRCREDITO-FD
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

FABI
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

FIBA/CISL
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

FISAC/CGIL
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

UGL CREDITO
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

UIL C.A.
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

c) **INSIEME - 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;
d) **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;

3. gli allegati progetti formativi, complessivamente dedicati a 1.769 dipendenti Carifirenze (di cui 1.049 femmine e 720 maschi), ed articolati in attività di aula (virtuale e non), di formazione a distanza e di interazione con docenti e tutor, 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 Carifirenze, anch'esse finalizzate, in analogia a quanto condiviso nel presente accordo, all'acquisizione ed all'accrescimento di tutte le competenze necessarie per la migliore copertura del ruolo assegnato.

BANCA CR FIRENZE S.p.A.
Luciano Nebbia
Direttore Generale

DIRCREDITO-FD
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

FABI
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

FIBA/CISL
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

FISAC/CGIL
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

UGL CREDITO
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

UIL C.A.
Segretario O.d.C.
XXXXXXXXXXXXX

Piano Formativo di Gruppo
"INNOVAZIONE E CRESCITA SOSTENIBILE
IN BANCA CR FIRENZE"

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 BANCA CR FIRENZE S.P.A.

SOCIETA'	TOTALE COMPLESSIVO		
	Femmina	Maschio	Totale
CR FIRENZE			
- DIRETTORI	2	11	13
- GESTORI E COORDINATORI	40	59	99

- ADDETTI	62	43	105
-----------	----	----	-----

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. 13 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. 99 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. 105 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 BANCA CR FIRENZE"

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.

OBIETTIVI 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.

DESTINATARI DELL'INIZIATIVA DI BANCA CR FIRENZE S.P.A.

Destinatari dell'intervento formativo sono le principali figure professionali della Divisione Banca dei Territori:

- Gestori Famiglie
- Gestori Personal
- Gestori Small Business
- Coordinatori Famiglie
- Coordinatori Personal e Small Business
- Assistenti alla Clientela (se specificamente individuati)
- Direttori di Filiale
- Gestori Imprese
- Coordinatori
- Direttori di Filiale Imprese
- alcuni Responsabili e Specialisti di Area

SOCIETA'	TOTALE COMPLESSIVO		
	Femmine	Maschi	Totale
CR FIRENZE	987	677	1.664

ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

■ Attività in aula virtuale – durata 22,5 ore

Per la completa fruizione delle attività in aula virtuale viene assegnato un periodo temporale definito (tranche):

- Prima tranche: fruizione prevista dal 2 maggio al 13 giugno;
- Seconda tranche: fruizione prevista dal 1° giugno al 16 settembre.

Una volta conclusa l'attività formativa prevista, la piattaforma e i relativi aggiornamenti continueranno ad essere disponibili per tutti i partecipanti fino al termine dell'anno solare in corso.

CONTENUTI

Il dettaglio delle attività e il peso relativo nell'ambito della durata complessiva (22,5 ore) possono essere parzialmente differenziate in relazione alla figura professionale destinataria dell'intervento formativo. In linea generale vengono sviluppati – tra gli altri – i seguenti argomenti:

- Introduzione al mercato assicurativo;
- Regolamento Isvap n°35/2010;
- Polizze vita;
- Previdenza;
- Tutela;
- Polizze sanitarie;
- Polizze Infortuni.

■ 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 tranches 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 BANCA CR FIRENZE"

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 BANCA CR FIRENZE S.P.A.

TOTALE COMPLESSIVO			
SOCIETA'	Femmine	Maschi	Totale
CR FIRENZE	162	183	335

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

DIRETTORI

■ **Aula – durata 1 g.**

EROGAZIONE: da marzo a luglio 2011

PARTECIPANTI: n. 335 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.

Piano Formativo di Gruppo "INNOVAZIONE E CRESCITA SOSTENIBILE IN BANCA CR FIRENZE"

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

Direttori di Filiale e Direttore Imprese e Personale di Area di BANCA CR FIRENZE S.P.A.

TOTALE COMPLESSIVO			
SOCIETA'	Femmine	Maschi	Totale
CR FIRENZE	139	185	324

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).