

VERBALE DI ACCORDO

In Milano,

Le giovedì 2015

tra

Intesa Sanpaolo S.p.A. (di seguito ISP)

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

e

le Segreterie degli Organi di Coordinamento FABI, FIRST-CISL, FISAC/CGIL, SINFUB, UGL CREDITO, UILCA, UNITA' SINDACALE FALCRI – SILCEA di ISP e ISGS

premessi 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 1-2015 "Piani aziendali, settoriali e territoriali", pubblicato dal "Fondo" il 5 marzo 2015, intende sostenere e finanziare iniziative finalizzate all'erogazione di formazione continua mediante piani aziendali, settoriali e territoriali;
- il Piano d'Impresa 2014-2017 (di seguito Piano d'Impresa), nel fissare le linee d'azione per la crescita ed il rafforzamento dell'intero Gruppo, individua nella formazione uno degli strumenti a supporto del programma di trasformazione attraverso il quale realizzare gli obiettivi di Piano d'Impresa del prossimo triennio;

e considerato che

- la Capogruppo ha rappresentato alle Organizzazioni Sindacali le politiche e gli indirizzi del Piano d'Impresa e nella circostanza è stato illustrato come le persone e il piano di investimenti previsto rappresentino un fattore abilitante chiave per la realizzazione e il successo del Piano stesso;
- il conseguimento degli obiettivi sopra enunciati presuppone, tra l'altro, iniziative di formazione di supporto al cambiamento e volte a sviluppare competenze e comportamenti commerciali a sostegno delle attività e degli scopi previsti dal Piano di Impresa;

la documentazione relativa al Piano Formativo intitolato "UNA CRESCITA POSSIBILE", rivolto al personale di più società del Gruppo, è stato esaminato in data 16 aprile 2015 dal Comitato welfare, sicurezza e sviluppo sostenibile (di seguito Comitato), riunitosi per le materie di competenza delle Commissioni sulla Formazione e la riqualificazione professionale, così come

11/04/15

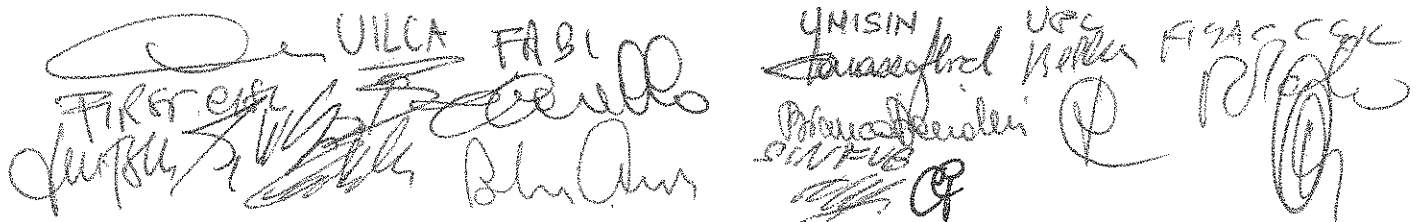
UILCA FABI UNISIN UGL CREDITO  
SINFUB  
FISAC CGIL

previsto degli artt. 4 e 8 del Protocollo della Relazioni Industriali del 24 febbraio 2014 integrato con accordo dell'11 dicembre 2014;

- in esito all'esame di cui al punto precedente, il citato Comitato, ritenendo il Piano Formativo allegato al presente accordo conforme alle prescrizioni regolamentari di cui all'Avviso 1-2015, ha proposto alle Segreterie di Coordinamento di ISP e ISGS di attivarsi per richiedere la fruizione dei finanziamenti previsti dal "Fondo" con il predetto Avviso;
- le Parti, recependo il parere favorevole del Comitato, condividono che il Piano Formativo in parola è finalizzato a promuovere i processi di riqualificazione professionale e riconversione del personale nonché alla creazione di nuove professionalità, indispensabili a sostenere e realizzare lo sviluppo delle nuove iniziative di business previste dal Piano di Impresa;

si conviene quanto segue

1. la premessa forma parte integrante e sostanziale del presente accordo;
2. sussistono tutte le condizioni affinché ISP presenti istanza al "Fondo" per ottenere il finanziamento del Piano Formativo "UNA CRESCITA POSSIBILE", che si articola nei seguenti Progetti:
  - **Banca per le imprese.** Il progetto è finalizzato all'aggiornamento e allo sviluppo dei seguenti ruoli della filiera crediti interessati dall'implementazione organizzativa del Nuovo Modello di Servizio per le Imprese: Coordinatore Imprese, Gestori Imprese a prevalenza Portafoglio clienti Imprese, Gestori Imprese a prevalenza Portafoglio clienti piccole Imprese, Addetti Imprese e Specialista Crediti Team Gestione di Direzione Regionale. Il progetto è focalizzato sulla conoscenza degli strumenti e dei driver commerciali, nonché sulla valutazione del rischio di credito e strumenti correlati, al fine di massimizzare le opportunità di sviluppo del business in coerenza al Piano d'Impresa. In particolare per i Gestori Imprese a prevalenza Portafoglio clienti piccole Imprese, l'iniziativa formativa si configura come riconversione professionale.
  - **Divisione Banca dei Territori: efficacia e qualità del nuovo Modello di Servizio.** Il progetto è destinato ai Direttori di Area, ai Direttori di Filiale (Imprese, Personal e Retail), ai Coordinatori Commerciali, ai Gestori PAR delle Filiali Retail e Personal e agli Assistenti alla clientela. Le finalità del percorso sono: condividere il contesto, gli obiettivi e le modalità operative della Banca; rafforzare gli aspetti legati alla relazione con la clientela, migliorare il grado di proattività commerciale; valorizzare le persone e rafforzare il ruolo per indirizzare la performance, in particolare per gli Assistenti alla Clientela; migliorare le competenze per svolgere l'attività di offerta fuori sede per consolidare il rapporto fiduciario con la clientela; potenziare le capacità di gestione dei propri collaboratori.
  - **Tutti in Formazione: proposte formative per le diverse abilità.** Il progetto, destinato alle persone con diverse abilità, ha l'obiettivo di approfondire la conoscenza della propria azienda e attivare relazioni utili al raggiungimento degli obiettivi nei nuovi contesti organizzativi – Nuovi Modelli di Servizio – e di mercato, valorizzando le differenze di esperienze e di genere tra gli individui che vi lavorano, favorendo un processo di integrazione tra esse, al fine di conseguire una squadra efficace.
  - **WEenglish: l'inglese a supporto del business.** Il progetto è finalizzato a sviluppare e consolidare le competenze linguistiche del personale a supporto delle relazioni internazionali e della comunicazione con i differenti stakeholder sia infra-gruppo che all'esterno dell'azienda.



Il programma si compone di attività in e-learning e sessioni di conversazione con docenti madrelingua/bilingue.

- **Nuovo Modello di Servizio Relazioni Corporate.** Il progetto, destinato ai Gestori portafoglio corporate e Specialisti di prodotto, è un percorso formativo per il potenziamento delle competenze professionali conseguente all'implementazione del Nuovo Modello di Servizio relazioni Corporate per orientare il "gestore" al ruolo di "advisor" relativamente alle esigenze del cliente delle seguenti industry: Energy – power & utilities; Energy – oil & gas; Materials; Fashion & luxury; Healthcare. Il progetto, operativo nell'ambito del Piano di Impresa 2014 – 2017, prosegue l'attività formativa erogata nel precedente Piano e costituisce il necessario completamento del patrimonio di competenze acquisite per indirizzare e accompagnare il cliente verso l'innovazione di prodotto e di servizio.
- **Il valore delle Operations.** Il progetto è finalizzato al potenziamento delle competenze dei Coordinatori Attività, Referenti Desk, Addetti ai Servizi Operativi Corporate della Direzione Operations, in tema di organizzazione efficace del lavoro dei team e dei processi, gestione e motivazione delle persone, qualità del servizio erogato, gestione della comunicazione e della relazione con il cliente interno ed esterno, sviluppo di propositività e imprenditorialità e di modalità di collaborazione efficaci ed efficienti.
- **IM Provement.** Il progetto, destinato agli specialisti della Direzione Immobili, è finalizzato a potenziare e rafforzare le competenze professionali specifiche e responsabilizzare le persone impegnate nella Direzione Immobili per garantire un'efficace e redditizia gestione dei contratti di acquisto/vendita/locazione e un'accurata attività di progettazione, trasformazione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, scelta dei fornitori, nel rispetto delle normative vigenti e del budget definito; per potenziare le capacità organizzative per una corretta gestione delle verifiche on site, la direzione tecnico-economica dei cantieri, la gestione del fornitore e il presidio della soddisfazione del cliente interno; per consolidare le abilità di property management a fronte di locazioni o di dismissione di immobili o da altre forme di godimento terzi.
- **Project Management.** Il progetto è destinato ai Capi Progetto Direzione Sistemi Informativi; il progetto è finalizzato alla valorizzazione e al potenziamento delle competenze dei Project Manager nelle aree di gestione dei rischi, di change request, dell'organizzazione/ management del team, della negoziazione, del networking, dell'escalation aziendale e al perfezionamento delle abilità per migliorare la gestione dei team di progetto, valorizzare i livelli di collaborazione e integrazione delle risorse.

3. le allegate schede relative al Piano Formativo "UNA CRESCITA POSSIBILE", riportano i contenuti di ciascun Progetto - articolato in differenti moduli formativi - ed il personale di ISP e di ISGS coinvolto, costituiscono parte integrante del presente Accordo e risultano coerenti con gli indirizzi e le finalità specifiche del "Fondo";

4. nell'ambito dei lavori del Comitato che svolgerà per le materie di competenza delle Commissioni sulla Formazione e la riqualificazione professionale, si prevede, entro il mese di settembre 2016, una specifica sessione di verifica e approfondimento congiunto del piano presentato; a richiesta delle Commissioni sulla Formazione e la riqualificazione professionale costituite potrà essere effettuata in sede aziendale una verifica entro il mese di novembre 2016 sul complesso delle iniziative formative finanziate condivise con accordi sindacali svolte nel corso del 2015;

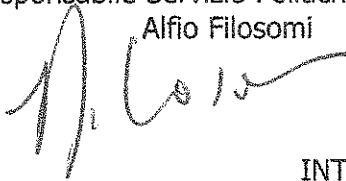
*[Handwritten signatures and names]*  
VILCA FABIO  
UNISIN  
FIGAC  
UGO  
MILLO

5. in coerenza con lo sviluppo del Piano di Impresa e di quanto previsto nel Protocollo delle Relazioni Industriali del 24 febbraio 2014, integrato con accordo dell'11 dicembre 2014, le Parti si impegnano a proporre ed analizzare, per il tramite del Comitato, ulteriori iniziative formative indirizzate alle varie figure professionali operanti in ISP e in ISGS, anch'esse coerenti con gli obiettivi di valorizzazione professionale e motivazione dei dipendenti del Gruppo fissati nel Piano d'Impresa stesso.

INTESA SANPAOLO S.P.A.

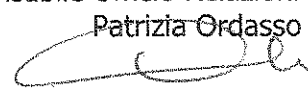
Responsabile Servizio Politiche del Lavoro

Alfio Filisomi



Responsabile Ufficio Relazioni Industriali

Patrizia Ordasso



INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.

I Procuratori

Alfio Filisomi



Patrizia Ordasso



FABI

Segretario O.d.C. ISP

Tiberio Carello



Segretario O.d.C. ISGS

Massimo Bertarini



SINFUB

Segretario O.d.C. ISP

Maurizio Lavizzari



Segretario O.d.C. ISGS

Felice Colombo

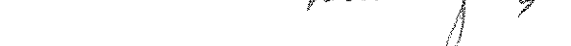


UNITA' SINDACALE

FALCRI-SILCEA

Segretario O.d.C. ISP

Gabriele Slavazza



Segretario O.d.C. ISGS

Bianca Desideri



FIRST/CISL

Segretario O.d.C. ISP

Fedele Trotta



Segretario O.d.C. ISGS

Armando Della Bella



UGL CREDITO

Segretario O.d.C. ISP

Alberto Bellitti



Segretario O.d.C. ISGS

Tiziana Capuano



FISAC/CGIL

Segretario O.d.C. ISP

Carlo Domenico Oldani



Segretario O.d.C. ISGS

Roberto Malano



UIL C.A.

Segretario O.d.C. ISP

Giuseppe Bilanzuoli



Segretario O.d.C. ISGS

Marco Castoldi



FBA

Fondo Banche Assicurazioni

Avviso 1/2015

Piani aziendali, settoriali e territoriali

## “UNA CRESCITA POSSIBILE”

1/6/15

FIRB  
Gentile  
[Signature]

UNISIM  
[Signature]  
[Signature]  
FABI  
[Signature]

SINFB  
[Signature]  
[Signature]  
VILCA  
[Signature]

UGL Credito  
[Signature]  
FISACCEK  
[Signature]

## PROGETTO "BANCA PER LE IMPRESE"

Descrizione Progetto: il progetto è finalizzato all'aggiornamento e allo sviluppo dei seguenti ruoli della filiera crediti interessati dall'implementazione organizzativa del Nuovo Modello di Servizio per le Imprese: Coordinatore Imprese, Gestori Imprese a prevalenza portafoglio clienti Imprese, Gestori Imprese a prevalenza Portafoglio clienti piccole Imprese, Addetti Imprese e Specialista Crediti Team Gestione di Direzione Regionale. Il progetto è focalizzato sulla conoscenza degli strumenti e dei driver commerciali, nonché sulla valutazione del rischio di credito e strumenti correlati, al fine di massimizzare le opportunità di sviluppo del business in coerenza al Piano d'Impresa. In particolare per i Gestori Imprese a prevalenza Portafoglio clienti piccole Imprese, l'iniziativa formativa si configura come riconversione professionale.

Iniziativa di riconversione: Sì per i seguenti moduli:

- Metodo e relazione commerciale con il cliente Piccole Imprese per le opportunità di business
- Il rischio di credito nella relazione fiduciaria con le piccole imprese
  - Ruoli coinvolti: da "Gestore Small Business" a "Gestore Imprese" a prevalenza portafoglio cliente piccole Imprese

Progetto di pari opportunità: No

Progetto con valutazione : Sì. La valutazione della formazione avviene con l'erogazione di due questionari, uno che misura il gradimento, l'altro verifica l'apprendimento.

Ruolo professionale: Coordinatori Imprese, Gestore Imprese, Addetto Imprese, Specialista Crediti

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	790	1080	1870

### Modulo: Valutazione delle performance e analisi del rischio di credito nelle Imprese

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di rafforzare le competenze creditizie del ruolo Coordinatore Imprese nella valutazione del rischio di credito, potenziando le conoscenze degli strumenti aziendali che permettono una puntuale valutazione e gestione del rischio di controparte. Si migliorerà la capacità di leggere ed interpretare gli equilibri economici finanziari dell'azienda attraverso la visione prospettica. In tal senso si rafforzerà la sensibilità di individuare le diverse tipologie di segnali di deterioramento del credito. A conclusione del modulo i colleghi saranno in grado di applicare con sistematicità un sistema di valutazione del rischio, finalizzato all'aumento della redditività mantenendo un basso profilo di rischio del portafoglio clienti di filiale.

Contenuto didattico: la valutazione degli asset aziendali; l'analisi degli equilibri economici patrimoniali e finanziari; la dinamica dei flussi di cassa; le metriche aziendali per la misurazione del rischio; l'analisi economico-finanziaria prospettica; la gestione di posizioni fiduciarie deteriorate con focus su aspetti legali

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 14  
Numero edizioni del modulo: 12  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

*Moran*

*FABI*  
*UILCA*  
*UNISIN*  
*tarascogli*  
*BRANCONEGLI*  
*SIMPUS*  
*CF*  
*UZZI*  
*Nett*  
*FINACCIA*  
*CCIC*

2

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	60	70	130

### Modulo: Dinamiche di gestione aziendale

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di sviluppare nei Gestori Imprese a prevalenza portafoglio Clienti Imprese, la capacità di valutare le scelte del management dell'impresa, di comprendere e di essere in grado di quantificare le necessità di investimento nonché di anticipare i bisogni finanziari. Attraverso questo modulo i colleghi acquisiranno e rafforzeranno la conoscenza delle tecniche di valutazione delle dinamiche aziendali, che permetteranno loro, anche grazie alla conoscenza dei fattori di successo e delle prospettive di crescita, di garantire una consulenza che promuova la fidelizzazione con il cliente, nell'ottica di crescita e soddisfazione del rapporto fiduciario.

Contenuto didattico: focus tematici su posizioni fiduciarie da valorizzare anche in ottica prospettica; valutazione delle logiche e delle dinamiche imprenditoriali; le scelte strategiche e gestionali del management aziendale; valorizzazione dei fabbisogni finanziari

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 14  
Numero edizioni del modulo: 50  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	200	300	500

### Modulo: La Finanza Straordinaria per le Imprese

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di sviluppare nei Gestori Imprese a prevalenza portafoglio Clienti Imprese la capacità di comprendere le cause ed interpretare gli effetti delle operazioni di finanza straordinaria, facendo acquisire ai partecipanti la capacità di fornire al Cliente Imprese la consulenza sia nella delicata fase dell'accesso al mercato dei capitali sia nelle situazioni di ristrutturazione del passivo. Al termine del modulo i colleghi avranno acquisito o rafforzato le competenze necessarie ad una puntuale valutazione delle dinamiche di crescita aziendale al fine di garantire una elevata qualità nella consulenza all'azienda sapendo cogliere nuove opportunità di business, modulando l'offerta dei prodotti in coerenza con i bisogni del Cliente.

Contenuto didattico: fusioni e acquisizioni; accesso al mercato dei capitali; quotazioni societarie; motivazioni strategiche e conseguenze economico finanziarie; ristrutturazione del passivo

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 14  
Numero di edizioni: 20  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

*Handwritten notes and signatures:*  
- A large handwritten '130' on the left side.  
- A large handwritten '500' on the left side.  
- Various signatures and initials: FABIO, UNISIN, FIBAC, CGIU, and others.  
- A handwritten '3' at the bottom right.

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	100	150	250

**Modulo: Metodo e relazione commerciale con il cliente Piccole Imprese per lo sviluppo di opportunità di business**

Descrizione Modulo: il modulo ha l'obiettivo di potenziare nei Gestori Imprese a prevalenza portafoglio Piccole Imprese le capacità relazionali sviluppando un efficace lavoro in team ed un senso di orientamento al cliente anche attraverso la conoscenza degli strumenti e del metodo commerciale. Attraverso lo sviluppo delle capacità di spirito di iniziativa e determinazione, i partecipanti miglioreranno quelle competenze che consentiranno al termine del modulo sia di essere promotori di un ampliamento del portafoglio clienti, che di generare la crescita della fidelizzazione dei rapporti fiduciari.

Contenuto didattico: credibilità ed influenza; iniziativa e determinazione; gestione della negoziazione; sviluppo delle sinergie all'interno del team; metodo commerciale e strumenti correlati

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
Durata del modulo in ore: 14  
Numero edizioni del modulo: 30  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	100	200	300

**Modulo: Il rischio di credito nella relazione fiduciaria con le piccole imprese**

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di rafforzare nei Gestori Imprese a prevalenza portafoglio Piccole Imprese le conoscenze creditizie nella valutazione del rischio di credito al fine di saper valutare attraverso l'applicazione degli strumenti aziendali e delle logiche di Gruppo gli elementi di rischio di credito di controparte e saper interpretare l'equilibrio economico finanziario di un'azienda. Al termine del corso i partecipanti avranno consolidato sia le conoscenze per una più efficace valutazione del rischio di credito sia quelle necessarie per una corretta modulazione dell'offerta prodotti in asse ai bisogni del Cliente Piccole Imprese.

Contenuto didattico: dall'analisi di bilancio all'analisi d'impresa; calcolo quantità e natura dei fabbisogni finanziari; scelta delle forme tecniche mediante un corretto dimensionamento qualitativo e quantitativo delle linee di credito; gestione proattiva del credito in ottica anticipatoria.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 14  
Numero edizioni del modulo: 30  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

*Handwritten signatures and notes:*  
UNISIN  
FABI  
FISAC CGIC  
4



Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	100	200	300

### Modulo: Il servizio al cliente e il lavoro nel team

Descrizione Obiettivo: il modulo ha l'obiettivo di potenziare negli Addetti Imprese le capacità relazionali, sviluppando un efficace lavoro in team ed il senso di orientamento al cliente, anche attraverso la conoscenza del metodo commerciale. Al termine del corso i partecipanti miglioreranno le competenze utili ad attuare in Filiale un'efficace collaborazione finalizzata allo sviluppo commerciale ed a una efficace gestione della relazione con il cliente.

Contenuto didattico: sviluppo delle sinergie all'interno del team; metodo commerciale; strumenti operativi a supporto; gestione del tempo

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
Durata del modulo in ore: 7  
Numero edizioni del modulo: 70  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	400	440	840

### Modulo: La valutazione del rischio di credito nelle Imprese

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo, attraverso l'applicazione degli strumenti aziendali e delle logiche di Gruppo, di rafforzare negli Addetti Imprese le conoscenze tecniche nell'analisi del rischio di credito, nella valutazione degli elementi di rischio di credito di controparte, nell'interpretare l'equilibrio economico finanziario di un'azienda, anche in ottica prospettica. Al termine del corso i partecipanti avranno consolidato le conoscenze per una più efficace valutazione del rischio di credito.

Contenuto didattico: la valutazione del bilancio come sistema coordinato di indicatori; l'analisi dell'equilibrio economico e dell'equilibrio finanziario; la diagnosi dei flussi di cassa; metriche aziendali per la misurazione del rischio; strumenti aziendali per la valutazione del merito di credito.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 14  
Numero edizioni del modulo: 70  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	400	440	840

*Handwritten signatures and names:*  
ULCA, FAB, UNISIM, FISAC CGC, UGC Bell, and several illegible signatures.

## Modulo: Strumenti operativi per il servizio alle imprese

Descrizione Modulo: il modulo ha l'obiettivo di rafforzare negli Addetti Imprese le conoscenze sulle implementazioni dei processi operativi conseguenti allo sviluppo del Modello di Servizio per le Imprese. Al termine del corso i partecipanti avranno consolidato le conoscenze per una più efficace gestione dei processi operativi al fine di garantire efficienza e flessibilità nel supportare il gestore della relazione fiduciaria garantendo qualità del servizio.

Contenuto didattico: processi operativi previsti nel modello di servizio imprese; strumenti a supporto dell'operatività creditizia e amministrativa; condivisione esperienze di efficientamento dei processi operativi; analisi di casi studio

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 7  
Numero edizioni del modulo: 70  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza interna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	400	440	840

## Modulo: La gestione del rapporto fiduciario in un contesto di crisi

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di rafforzare negli Specialisti Crediti team gestione di Direzione Regionale, le competenze creditizie nella valutazione della gestione del rischio di credito, potenziando le conoscenze degli strumenti e dei processi aziendali nonché del contesto normativo di riferimento. Si migliorerà la capacità di gestire il credito non performante al fine di migliorare la qualità complessiva del portafoglio crediti.

Contenuto didattico: processi e strumenti aziendali per la gestione del credito; il contesto normativo di riferimento; strumenti e procedure per la gestione del credito non performante; orientamenti giurisprudenziali e analisi di casi studio

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 14  
Numero edizioni del modulo: 7  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	30	70	100

*Handwritten signatures and notes:*  
- A large handwritten mark resembling a stylized 'W' or '111' on the left side.  
- Various signatures and initials scattered below the second table, including 'FABI', 'UNISIN', 'FIRACISE', 'UICA', 'PUBB', 'VFC', 'FISACRISIC', and others.  
- A small number '6' is written at the bottom right corner.

## PROGETTO "DIVISIONE BANCA DEI TERRITORI: EFFICACIA E QUALITÀ DEL NUOVO MODELLO DI SERVIZIO"

Descrizione Progetto: il progetto è destinato ai Direttori di Area, ai Direttori di Filiale (Imprese, Personal e Retail), ai Coordinatori Commerciali, ai Gestori PAR delle Filiali Retail e Personal e agli Assistenti alla clientela. Le finalità del percorso sono: condividere il contesto, gli obiettivi e le modalità operative della Banca; rafforzare gli aspetti legati alla relazione con la clientela, migliorare il grado di proattività commerciale; valorizzare le persone e rafforzare il ruolo per indirizzare la performance, in particolare per gli Assistenti alla Clientela; migliorare le competenze per svolgere l'attività di offerta fuori sede per consolidare il rapporto fiduciario con la clientela; potenziare le capacità di gestione dei propri collaboratori.

Iniziativa di riconversione: No

Progetto di pari opportunità: No

Progetto con valutazione : Sì. La valutazione della formazione avviene con l'erogazione di due questionari, uno che misura il gradimento, l'altro verifica l'apprendimento.

Sono esclusi da valutazione di apprendimento i seguenti moduli: Io e la mia squadra in Bdt; Esame promotori finanziari: strumenti finanziari; Esame promotori finanziari: normativa; Esame promotore finanziari: simulazione test.

Ruolo professionale: Direttori di Area, Direttori di Filiale (Imprese, Personal e Retail), Coordinatori Commerciali; Gestori PAR delle Filiali Retail e Personal e Assistenti alla clientela

Lavoratori coinvolti

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	1325	1836	3161

### Modulo: Reactive Inbound: gestione proattiva della clientela

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di valorizzare il ruolo dell'Assistente alla clientela nella relazione con il Cliente attraverso la messa in pratica del nuovo modo di lavorare delle filiali così come previsto nel Nuovo Modello di Servizio. La giornata formativa è orientata ad aumentare il grado di proattività commerciale nei confronti dei clienti della Banca, in linea con il progetto Multicanalità Integrata. A conclusione del modulo i colleghi avranno rafforzato tutti gli aspetti legati ad una buona gestione della relazione con la clientela, sia nel contatto in filiale che attraverso l'utilizzo del telefono.

Contenuto didattico: cenni sul Nuovo Modello di Servizio e sull'importanza del ruolo dell'Assistente alla Clientela nella relazione con il Cliente; Focus sui nuovi strumenti e il nuovo modo di lavorare; Proattività commerciale nei confronti del Cliente, contattato anche a distanza; Accoglienza e gestione dell'operatività di cassa; Gioco di squadra con i colleghi di filiale; Sviluppo dei clienti base; Negoziazione con il cliente; I nuovi "luoghi del Cliente" e i rilasci del progetto Multicanalità Integrata; L'offerta commerciale e gli strumenti a supporto.

Parametro di Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
Durata del modulo in ore: 7  
Numero edizioni del modulo: 26  
Modalità formativa: aula  
Attuatori: Docenza interna

*[Handwritten signatures and initials]*  
FRANCISZ  
FABI  
UNISIN  
VICCA  
FISACCIO  
UGC  
VILLA

Lavoratori coinvolti

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	147	164	311

**Modulo: Io e la mia squadra in Bdt**

Descrizione modulo: il modulo dedicato ai Direttori di Area e Direttori di Filiale ha l'obiettivo di sviluppare le capacità del capo di sentire e gestire il proprio ruolo; rafforzare le dinamiche relazionali con e fra i propri collaboratori per creare motivazione, ingaggio e orientamento al risultato; condividere gli stili di leadership e le buone pratiche da agire per ingaggiare e motivare le persone. I colleghi coinvolti rafforzeranno le competenze necessarie per gestire al meglio le relazioni con e tra i propri collaboratori evidenziando il valore e i vantaggi ispirati a una logica di crescita e sviluppo dei collaboratori.

Contenuto didattico: le metodologie e i comportamenti per gestire con efficacia le persone in riferimento ai processi ed agli strumenti aziendali di valutazione e sviluppo delle risorse; la riflessione personale volta ad individuare le proprie aree di miglioramento nella gestione dei collaboratori.

Parametro di Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Sviluppo abilità professionali  
 Durata del modulo in ore: 14  
 Numero edizioni del modulo: 232  
 Modalità formativa: aula  
 Attuatori: Docenza interna ed esterna

Lavoratori coinvolti

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	654	1270	1924

**Modulo: Lavorare nell'era del cliente**

Descrizione modulo: il modulo formativo, dedicato ai Coordinatori Commerciali, ha l'obiettivo di condividere contesto, obiettivi e modalità operative della Banca, approfondire la conoscenza degli strumenti necessari per la corretta applicazione del metodo commerciale, il presidio della clientela e la proposta commerciale dei prodotti/servizi, creare motivazione, ingaggio e orientamento al risultato, valorizzare i comportamentali commerciali necessari per agire al meglio con i clienti, monitorare nel tempo i risultati raggiunti con utilizzo degli strumenti a supporto e rafforzare l'attività di coordinamento commerciale ed efficace del team.

A conclusione del modulo i colleghi avranno rafforzato tutti gli aspetti legati alla relazione con la clientela, potenziato le capacità dei gestione dei propri collaboratori e approfondito i temi di contesto della Banca.

Contenuto didattico: analisi del contesto di riferimento, condivisione delle logiche a cui si ispira il modello di servizio e spunti pratici per l'applicazione dello stesso alla realtà operativa, approfondimento sul diverso approccio commerciale verso i clienti privati e aziende Retail.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
 Durata del modulo in ore: 14  
 Numero edizioni del modulo: 36  
 Modalità formativa: aula  
 Attuatori: Docenza interna

*[Handwritten signatures and initials]*  
 FIRFOIO, FABIO, UNISIN, VILCA, FISAR, etc.

Lavoratori coinvolti

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	149	241	390

**Modulo: ESMA per il Gestore PAR Retail e per il Gestore PAR Personal**

Descrizione modulo: illustrare le caratteristiche del nuovo questionario di profilatura a seguito dell'entrata in vigore della normativa ESMA. Ci si attende che i colleghi Gestori PAR Retail e Personal potranno sfruttare l'attività di profilatura in chiave commerciale e non solo come un mero adempimento normativo

Contenuto didattico: le caratteristiche del nuovo questionario di profilatura; le priorità dei segmenti Personal e Retail e la multicanalità integrata; spunti commerciali e pillole sulla capacità di negoziazione

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 7  
Numero edizioni del modulo: 55  
Modalità formativa: Aula  
Ente Attuatore: Docenza interna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	375	161	536

**Modulo: Workshop sull'offerta fuori sede**

Descrizione modulo: rafforzare i comportamenti commerciali e di consulenza dei Direttori e dei Gestori PAR Personal per servire il 100% dei clienti esistenti, rafforzandone la fidelizzazione e la redditività. Ci attendiamo di migliorare il livello di servizio offerto con l'obiettivo di cogliere tutte le aree di bisogno dei clienti e di implementare una consulenza a 360°.

Contenuto didattico: Le linee guida e le strategie commerciali associate all'offerta fuori sede; il quadro normativo di riferimento e le guide operative che regolano l'attività di offerta fuori sede; l'accesso alla rete aziendale e la preparazione delle proposte di investimento da concludere fuori sede; aspetti operativi e gestionali dell'offerta fuori sede.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 6  
Numero edizioni del modulo: 6  
Modalità formativa: Aula  
Ente Attuatore: Docenza interna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	88	72	160

*Handwritten signatures and notes:*  
ULCA, FABIO, UNISIN, FISAC CGIC, UGL, REA, and other illegible signatures.

### Modulo: Esame Promotori Finanziari: strumenti finanziari

Descrizione modulo: preparare i colleghi Gestori PAR Personal che in previsione di esercitare l'offerta fuori sede, non avendo i requisiti per potersi iscrivere all'albo dei promotori finanziari di diritto, devono sostenere l'esame. L'obiettivo è anche di mettere in condizione le persone di superare l'esame di Stato indetto dall'organismo per la tenuta dell'albo dei promotori finanziari.

Contenuto didattico: il funzionamento dei mercati e degli strumenti finanziari

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 14  
Numero edizioni del modulo: 15  
Modalità formativa: Aula  
Ente Attuatore: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	95	55	150

### Modulo: Esame Promotori Finanziari: normativa

Descrizione modulo: preparare i colleghi Gestori PAR Personal che in previsione di esercitare l'offerta fuori sede, non avendo i requisiti per potersi iscrivere all'albo dei promotori finanziari di diritto, devono sostenere l'esame. L'obiettivo è anche di mettere in condizione le persone di superare l'esame di Stato indetto dall'organismo per la tenuta dell'albo dei promotori finanziari.

Contenuto didattico: la normativa dei servizi di investimento; diritto privato, commerciale e tributario; il mercato assicurativo e della previdenza complementare

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 21  
Numero edizioni del modulo: 15  
Modalità formativa: Aula  
Ente Attuatore: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO	95	55	150

### Modulo: Esame Promotori Finanziari: simulazione test

Descrizione modulo: preparare i colleghi gestori PAR Personal che in previsione di esercitare l'offerta fuori sede, non avendo i requisiti per potersi iscrivere all'albo dei promotori finanziari di diritto, devono sostenere l'esame. Ci aspettiamo che le persone superino l'esame di stato indetto dall'organismo per la tenuta dell'albo dei promotori finanziari

*[Handwritten signatures and notes]*  
UNISIN  
FAB  
ULCA  
FISAC C/IL  
VEL  
10

Contenuto didattico: simulazione del test su normativa dei servizi di investimento, funzionamento dei mercati e degli strumenti finanziari, Diritto privato, commerciale e tributario, mercato assicurativo e previdenza complementare

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
 Durata del modulo in ore: 7  
 Numero edizioni del modulo: 15  
 Modalità formativa: Aula  
 Ente Attuatore: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO	95	55	150

**Modulo: Regole di comportamento da adottare fuori sede**

Descrizione modulo: illustrare le regole di comportamento da osservare nell'esercizio dell'offerta fuori sede al fine di rendere edotti i Direttori di Filiale e Gestori PAR Personal sul corretto modo di operare.

Contenuto didattico: la normativa dei servizi di investimento; le regole di comportamento che il Promotore Finanziario è tenuto ad osservare nei confronti dei clienti, dell'intermediario e degli istituti di vigilanza; il modello di servizio della Banca e le policy interne a supporto dell'offerta fuori sede

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
 Durata del modulo in ore: 5  
 Numero edizioni del modulo: 2  
 Modalità formativa: Aula  
 Ente Attuatore: Docenza interna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	4	6	10

*[Handwritten signatures and names]*  
 De  
 FRANCISZ  
 UUGA  
 UNISIN  
 FISAC  
 RINFUB  
 UGC  
 FISAC CUC  
 11

## PROGETTO " TUTTI IN FORMAZIONE: PROPOSTE FORMATIVE PER LE DIVERSE ABILITÀ"

Descrizione Progetto: il progetto, destinato alle persone con diverse abilità, ha l'obiettivo di approfondire la conoscenza della propria azienda e attivare relazioni utili al raggiungimento degli obiettivi nei nuovi contesti organizzativi – Nuovi Modelli di Servizio – e di mercato valorizzando le differenze di esperienze e di genere tra gli individui che vi lavorano favorendo un processo di integrazione tra esse al fine di conseguire una squadra efficace.

Iniziativa di riconversione: No

Progetto di pari opportunità: Si

Progetto con valutazione: la valutazione della formazione avviene con l'erogazione del questionario di gradimento.

Ruolo professionale: Persone con diverse abilità

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		Totale
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	9	12	21
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	10	8	18
TOTALE	19	20	39

### Modulo: La squadra quale fattore strategico del nuovo modello di banca

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di accrescere la consapevolezza sul contesto di mercato per comprendere i cambiamenti organizzativi.

Al termine del modulo ci si attende l'incremento della qualità della cooperazione tra i colleghi per la condivisione e attuazione di azioni in direzione della strategia aziendale.

Contenuto didattico: il modello di business della banca, il contesto di riferimento e il significato di cambiamento, il lavoro di squadra e l'analisi dei fattori di efficacia, il valore del lavoro corale e l'importanza del senso di appartenenza

Parametri Finanziamento:	Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione
Tematica formativa:	Conoscenza del contesto lavorativo e sviluppo abilità personali
Durata del modulo in ore:	7
Numero edizioni del modulo:	5
Modalità formativa:	Aula
Attuatori:	Docenza esterna e interna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		Totale
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	9	12	21
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	10	8	18
TOTALE	19	20	39

*Handwritten signatures and notes:* UICCA, FABBI, UNFIN, FISAGGIC, RINFEV, 12, and various illegible signatures.



**PROGETTO " WENGLISH: L'INGLESE A SUPPORTO DEL BUSINESS"**

Descrizione progetto: il progetto è finalizzato a sviluppare e consolidare le competenze linguistiche del personale a supporto delle relazioni internazionali e della comunicazione con i differenti stakeholder sia infra-gruppo che all'esterno dell'azienda. Il programma si compone di attività in e-learning e sessioni di conversazione con docenti madrelingua/bilingue.

Iniziativa di riconversione: No

Progetto di pari opportunità: No

Progetto con valutazione : Sì. La valutazione della formazione avviene con l'erogazione di due questionari, uno che misura il gradimento l'altro verifica l'apprendimento.

Ruolo professionale: Professional di Strutture Centrali e di Rete

Lavoratori coinvolti

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	322	378	700
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	230	270	500
TOTALE	552	648	1200

**Modulo : One Coach 6**

Descrizione modulo: il programma di studio dura sette mesi e si articola in sessioni e-learning sulla piattaforma di apprendimento online e sessioni di conversazione con un docente bilingue. E' rivolto a colleghi con livello di competenza da principiante ad elementare (A1 CEFR)

Contenuto didattico: le attività sono adatte a colleghi con livello di competenza compreso tra principiante ed elementare. I contenuti riguardano: la fonetica, lo studio dell'alfabeto, lo spelling; lo studio dei tempi verbali (presente semplice e composto), le funzioni comunicative utili per: presentarsi, chiedere informazioni, orientarsi nello spazio; attività di listening comprehension di tracce audio brevi e semplici; attività di reading comprehension con vocabolario essenziale; la lettura di frasi o brani brevi; attività interattive a distanza con speaker bilingue.

Parametro di Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
 Durata del modulo in ore: 33  
 Modalità formativa: FAD  
 Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	22	27	49
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	16	19	35
TOTALE	38	46	84

*Handwritten signatures and notes:*  
 De Vilga, FAB, UNISIN, FISAC, etc.

**Modulo : One Coach 20**

Descrizione modulo: il programma di studio dura sette mesi e si articola in sessioni e-learning sulla piattaforma di apprendimento online e sessioni di conversazione con un docente madrelingua. E' rivolto a colleghi con livello di competenza da pre-intermedio ad avanzato (A2-B1-B2-C1 CEFR)

Contenuto didattico: le attività sono adatte a colleghi con livelli di competenza compresi tra pre-intermedio ed avanzato. I contenuti riguardano: il consolidamento dei tempi verbali (presenti, passati, futuri, modali); la forma passiva ed attiva; i phrasal verbs; le funzioni comunicative più complesse; attività di business skills per: fare una telefonata di lavoro; preparare una presentazione; partecipare efficacemente ad una riunione; attività di listening comprehension di tracce audio di difficoltà crescente ; attività di reading comprehension; modelli di e-mail; video del Financial Times; note culturali dei diversi paesi ; attività interattive a distanza con speaker madrelingua.

Parametro di Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Sviluppo abilità professionali  
 Durata del modulo in ore: 40  
 Modalità formativa: FAD  
 Attuatori: Docenza esterna

**Lavoratori coinvolti**

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	300	351	651
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	214	251	465
TOTALE	514	602	1116

*[Handwritten signature]*

FABI  
*[Handwritten signature]*  
 Benigni

*[Handwritten signature]*

FABRIS  
*[Handwritten signature]*

SINFUS  
*[Handwritten signature]*

UCCA  
*[Handwritten signature]*

UNISIN  
*[Handwritten signature]*  
 Bianca Devaleri

UGL  
*[Handwritten signature]*

FISAC CERIC  
*[Handwritten signature]*

## PROGETTO "NUOVO MODELLO DI SERVIZIO RELAZIONI CORPORATE"

Descrizione Progetto: il progetto, destinato ai Gestori portafoglio corporate e specialisti di prodotto, è un percorso formativo per il potenziamento delle competenze professionali conseguente all'implementazione del Nuovo Modello di Servizio Relazioni Corporate per orientare il "gestore" al ruolo di "advisor" relativamente alle esigenze del cliente delle seguenti industry: Energy – power & utilities; Energy – oil & gas; Materials; Fashion & luxury; Healthcare. Il progetto, operativo nell'ambito del Piano di Impresa 2014 – 2017, prosegue l'attività formativa erogata nel precedente Piano e costituisce il necessario completamento del patrimonio di competenze acquisite per indirizzare e accompagnare il cliente verso l'innovazione di prodotto e di servizio.

Iniziativa di riconversione: No

Progetto di pari opportunità: No

Progetto con valutazione: Si. La valutazione della formazione avviene con l'erogazione di due questionari, uno che misura il gradimento, l'altro verifica l'apprendimento.

Ruolo professionale: Gestori portafoglio corporate e specialisti di prodotto

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	80	120	200

### Modulo: Energy – power & utilities - aggiornamento

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di riprendere i concetti sul settore dell'Energy nei segmenti power & utilities, con particolare riguardo al trend della industry ed all'analisi delle performance dei segmenti nel relativo mercato di riferimento in funzione delle implicazioni finanziarie e del fabbisogno negli investimenti. Il corso termina con la presentazione e l'analisi di business case rappresentativi.

A conclusione del modulo i colleghi avranno: approfondito la conoscenza dei «fondamentali» dei settori analizzati in modo da poter consolidare gli obiettivi di innovazione e maggior valore che sono alla base del nuovo modello; valorizzato le proprie competenze settoriali o di filiera così da indirizzare e accompagnare il cliente verso l'innovazione di prodotto e di servizio; consolidato le proprie competenze nel ruolo di «advisor» sulle esigenze del cliente

Contenuto didattico: overview dei trend dell'industry, analisi delle performance dei mercati, analisi delle implicazioni finanziarie, presentazione di business case

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici  
Durata del modulo in ore: 7  
Numero edizioni del modulo: 1  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.p.A.	10	15	25

*Handwritten signatures and notes:*  
ULCA, FAB, UNISIN, FISAG CAIO, 15, DINTUB, VGC, etc.

## Modulo: Energy – oil & gas – aggiornamento

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di riprendere i concetti sul settore dell'Energy nei segmenti oil & gas, con particolare riguardo al trend della industry ed all'analisi delle performance dei segmenti nel relativo mercato di riferimento in funzione delle implicazioni finanziarie e del fabbisogno negli investimenti. Il corso termina con la presentazione e l'analisi di business case rappresentativi. A conclusione del modulo i colleghi avranno: approfondito la conoscenza dei «fondamentali» dei settori analizzati in modo da poter consolidare gli obiettivi di innovazione e maggior valore che sono alla base del nuovo modello; valorizzato le proprie competenze settoriali o di filiera così da indirizzare e accompagnare il cliente verso l'innovazione di prodotto e di servizio; consolidato le proprie competenze nel ruolo di «advisor» sulle esigenze del cliente

Contenuto didattico: overview dei trend dell'industry, analisi delle performance dei mercati, analisi delle implicazioni finanziarie, presentazione di business case

Parametri Finanziamento:	Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione
Tematica formativa:	Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici
Durata del modulo in ore:	7
Numero edizioni del modulo:	1
Modalità formativa:	Aula
Attuatori:	Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.p.A.	10	15	25

## Modulo: Materials – aggiornamento

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di riprendere i concetti sul settore, con particolare riguardo al trend della industry ed all'analisi delle performance nel relativo mercato di riferimento in funzione delle implicazioni finanziarie e del fabbisogno negli investimenti. Il corso termina con la presentazione e l'analisi di business case rappresentativi. A conclusione del modulo i colleghi avranno: approfondito la conoscenza dei «fondamentali» dei settori analizzati in modo da poter consolidare gli obiettivi di innovazione e maggior valore che sono alla base del nuovo modello; valorizzato le proprie competenze settoriali o di filiera così da indirizzare e accompagnare il cliente verso l'innovazione di prodotto e di servizio; consolidato le proprie competenze nel ruolo di «advisor» sulle esigenze del cliente

Contenuto didattico: overview dei trend dell'industry, analisi delle performance dei mercati, analisi delle implicazioni finanziarie, presentazione di business case

Parametri Finanziamento:	Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione
Tematica formativa:	Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici
Durata del modulo in ore:	7
Numero edizioni del modulo:	1
Modalità formativa:	Aula
Attuatori:	Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.p.A.	20	30	50

*Handwritten signatures and notes:*  
- FABBI  
- UNISIM  
- FISAC CGIC  
- UGL  
- 16

## Modulo: Fashion & luxury – aggiornamento

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di riprendere i concetti sul settore del lusso, con particolare riguardo al trend della industry ed all'analisi delle performance in funzione delle implicazioni finanziarie e del fabbisogno negli investimenti. Il corso termina con la presentazione e l'analisi di business case rappresentativi. A conclusione del modulo i colleghi avranno: approfondito la conoscenza dei «fondamentali» dei settori analizzati in modo da poter consolidare gli obiettivi di innovazione e maggior valore che sono alla base del nuovo modello; valorizzato le proprie competenze settoriali o di filiera così da indirizzare e accompagnare il cliente verso l'innovazione di prodotto e di servizio; consolidato le proprie competenze nel ruolo di «advisor» sulle esigenze del cliente

Contenuto didattico: overview dei trend dell'industry, analisi delle performance dei mercati, analisi delle implicazioni finanziarie, presentazione di business case

Parametri Finanziamento:	Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione
Tematica formativa:	Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici
Durata del modulo in ore:	7
Numero edizioni del modulo:	1
Modalità formativa:	Aula
Attuatori:	Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.p.A.	20	30	50

## Modulo: Healthcare – aggiornamento

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di riprendere i concetti sul settore, con particolare riguardo al trend della industry ed all'analisi delle performance in funzione delle implicazioni finanziarie e del fabbisogno negli investimenti. Il corso termina con la presentazione e l'analisi di business case rappresentativi. A conclusione del modulo i colleghi avranno: approfondito la conoscenza dei «fondamentali» dei settori analizzati in modo da poter consolidare gli obiettivi di innovazione e maggior valore che sono alla base del nuovo modello; valorizzato le proprie competenze settoriali o di filiera così da indirizzare e accompagnare il cliente verso l'innovazione di prodotto e di servizio; consolidato le proprie competenze nel ruolo di «advisor» sulle esigenze del cliente

Contenuto didattico: overview dei trend dell'industry, analisi delle performance dei mercati, analisi delle implicazioni finanziarie, presentazione di business case

Parametri Finanziamento:	Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione
Tematica formativa:	Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici
Durata del modulo in ore:	7
Numero edizioni del modulo:	1
Modalità formativa:	Aula
Attuatori:	Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO S.P.A.	20	30	50

*[Handwritten signature]*  
FABIO  
SANTO  
Pini

*[Handwritten signature]*  
FABIO  
SANTO  
Pini

*[Handwritten signature]*  
UNISIM  
SINFUB

*[Handwritten signature]*  
FISACCIGIL

*[Handwritten signature]*  
VGL  
Bella

*[Handwritten signature]*  
VILCA

## PROGETTO "IL VALORE DELLE OPERATIONS"

Descrizione Progetto: il progetto è finalizzato al potenziamento delle competenze dei Coordinatori Attività, Referenti Desk, Addetti Servizi Operativi Corporate della Direzione Operations, in tema di organizzazione efficace del lavoro dei team e dei processi, gestione e motivazione delle persone, qualità del servizio erogato, gestione della comunicazione e della relazione con il cliente interno ed esterno, sviluppo di propositività e imprenditorialità e di modalità di collaborazione efficaci ed efficienti.

Iniziativa di riconversione: No

Progetto di pari opportunità: No

Progetto con valutazione: è previsto solo un questionario che misura il gradimento.

Ruolo professionale: Coordinatori Attività, Referenti Desk, Addetti Servizi Operativi Corporate della Direzione Operations

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	96	158	254

### Modulo: Il Lavoro Organizzato

Descrizione modulo: sviluppare nei Coordinatori Attività della Direzione Operations, metodi efficaci per la gestione del coordinamento dei team di lavoro, con particolare riguardo all'aggiornamento normativo e operativo dei team e il coordinamento tra uffici per la gestione di problematiche specifiche e condivisione delle linee di azione comuni. Il modulo è finalizzato a potenziare in modo mirato le competenze di Organizzazione del Lavoro.

Contenuto didattico: analisi e risoluzione di casi critici contestualizzati alla realtà operativa. Tali casi prevedono l'individuazione, da parte dei Team, di una (o più) soluzioni legate a situazioni lavorative reali / realistiche che riguardano l'ambito professionale di competenza dei partecipanti e sono focalizzate su tematiche relative all'Organizzazione del Lavoro.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
Durata del modulo in ore: 5  
Numero edizioni del modulo: 12  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	42	95	137

### Modulo: Gestione delle Persone

Descrizione modulo: sviluppare nei Coordinatori Attività della Direzione Operations metodi efficaci per la gestione dei collaboratori, con particolare riguardo all'ottimizzazione della ripartizione delle attività nell'ottica

*[Handwritten signatures and initials]*  
UNISIN  
FISACCGI  
VILGA  
18

di migliorare il servizio al cliente. Il modulo è finalizzato a potenziare in modo mirato le competenze di gestione delle persone.

Contenuto didattico: analisi e risoluzione di casi critici contestualizzati alla realtà operativa. Tali casi prevedono l'individuazione, da parte dei Team, di una (o più) soluzioni legate a situazioni lavorative reali / realistiche che riguardano l'ambito professionale di competenza dei partecipanti e sono focalizzate su tematiche relative alla Gestione delle Persone.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
 Durata del modulo in ore: 5  
 Numero edizioni del modulo: 12  
 Modalità formativa: aula  
 Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	42	95	137

**Modulo: Efficacia e tempo**

Descrizione modulo: il modulo è finalizzato all'efficientamento delle attività dei Referenti Desk di Direzione Operations, con particolare riguardo al corretto approccio alle modalità di gestione del tempo per il raggiungimento degli obiettivi. Comprendere e presidiare i fattori che determinano le criticità della gestione del proprio tempo e i suoi conseguenti impatti verso il raggiungimento dei risultati. Definire correttamente gli obiettivi e ridurre la complessità dei problemi. Organizzare e pianificare efficacemente le attività nel breve-medio termine. Diventare più affidabili, efficaci e efficienti nella gestione delle proprie attività. Valutare e valorizzare il proprio tempo.

Contenuto didattico: analisi e scomposizione di un problema complesso e relativa identificazione delle attività. Metodi a supporto per la gestione efficace del tempo, l'ottimizzazione del lavoro e la definizione delle priorità. Sperimentazione attraverso simulazioni di situazioni di emergenza e definizione di un metodo per gestirle meglio. Identificazione e valutazione degli eventi "consumatori di tempo" e approcci per gestirli. Monitoraggio della qualità del proprio lavoro, indicatori e criteri di verifica.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
 Durata del modulo in ore: 14  
 Numero edizioni del modulo: 7  
 Modalità formativa: Aula  
 Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	23	52	75

**Modulo: Comunicare e coinvolgere**

Descrizione modulo: il modulo è finalizzato a migliorare la qualità del servizio e i codici di comunicazione dei Referenti Desk di Direzione Operations. Definire e condividere strumenti necessari per diventare punti di riferimento. Lavorare sul miglioramento delle capacità di coinvolgimento dei collaboratori, sulla loro

UILGX

FABi  
 UNISIN  
 FISACCIO

motivazione e sugli stili di comunicazione individuali e capacità di offrire feedback realistici e costruttivi che portino vantaggi nell'operatività quotidiana.

Contenuto didattico: fornire strumenti per diventare dei reali e credibili punti di riferimento, aiutare a migliorare le proprie capacità di coinvolgimento e motivazione dei collaboratori, lavorare su stili di comunicazione individuali e capacità di offrire feedback realistici e costruttivi che portino vantaggi nell'operatività quotidiana, sensibilizzare sull'importanza della circolazione delle informazioni fornendo loro strumenti di gestione in tal senso, aiutare a sviluppare una capacità di gestione dei collaboratori in grado di migliorare l'efficacia operativa, insegnare le modalità per comunicare in maniera efficace generando in tal modo nei collaboratori un alto livello di responsabilizzazione e di tensione verso il conseguimento dei risultati.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
 Durata del modulo in ore: 14  
 Numero edizioni del modulo: 2  
 Modalità formativa: Aula  
 Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	7	13	20

### Modulo: Organizzazione del lavoro

Descrizione modulo: il modulo è finalizzato al miglioramento dell'organizzazione delle attività dei Referenti Desk di Direzione Operations con particolare riguardo alla qualità del servizio e all'organizzazione di processi di lavoro da rendere più innovativi ed efficaci. Acquisire conoscenze e metodologie finalizzate alla pianificazione delle attività. Rafforzare la capacità di individuazione e gestione delle priorità. Sviluppare competenze nel valutare e misurare in termini quantitativo-economici l'impatto delle iniziative e delle attività proprie e delle persone di Desk.

Contenuto didattico: descrizione del portafoglio prodotti/servizi, tipologie, utilizzatori, volumi trattati, trend in atto, importanza rispetto agli obiettivi; valutazione dell'efficacia del servizio, livello di soddisfazione interno ed esterno, competitività; valutazione dell'efficienza del servizio, distribuzione dei carichi di lavoro, altre tipologie di costi diretti, costo per unità di prodotto servizio, costi della non qualità; identificazione dei prodotti/servizi critici, alta rilevanza e al contempo bassa efficacia ed efficienza; elaborazione di azioni di miglioramento, revisione processi di lavoro, redistribuzione carichi di lavoro, riduzione costi della non qualità, ridefinizione livelli di servizio rispetto a utilizzatori e fornitori del desk.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
 Durata del modulo in ore: 14  
 Numero edizioni del modulo: 5  
 Modalità formativa: Aula  
 Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	26	37	63

*[Handwritten signatures and notes are present in this section, including names like FABIO, UNISIM, FISAC, and others.]*



**Modulo: C.R.E.O., Client Relationship Excellence Operations**

Descrizione modulo: acquisire le tecniche di gestione della relazione con il cliente e di comunicazione interpersonale, e quindi apprendere un metodo relazionale strutturato e omogeneo e strumenti idonei alla prevenzione dei conflitti e alla gestione dei reclami, anche recuperando il significato del proprio ruolo di consulenti verso l'esterno e nuova motivazione e slancio. Il modulo è finalizzato ad accrescere la proattività degli Addetti Servizi Operativi Corporate di Direzione Operations, l'imprenditorialità e la tempestività decisionale, rendere maggiormente efficace la comunicazione nel Team e il networking, migliorare la gestione della relazione con il cliente sia interno che esterno, sviluppare la resilienza nelle relazioni interpersonali e affinare le capacità di gestione dei conflitti.

Contenuto didattico: il punto di partenza è costituito dagli atteggiamenti personali alla base della relazione con il cliente. Attraverso il tema dell'ascolto attivo si esplorano i vari tipi di comunicazione per arrivare ad adottare stili comunicativi adatti alle situazioni e alle caratteristiche dell'interlocutore. Nella seconda giornata il tema di riferimento resta la gestione efficace della relazione con il cliente che viene potenziata attraverso l'ascolto consapevole e la lettura dei segnali del cliente e degli aspetti comportamentali della relazione, qualificati anche dai tratti distintivi relazionali di ognuno dei partecipanti.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
 Durata del modulo in ore: 14  
 Numero edizioni del modulo: 3  
 Modalità formativa: Aula  
 Attuatori: Docenza esterna  
 Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	31	11	42

*[Handwritten signature]*

FABI  
*[Handwritten signature]*  
 BURLIN  
*[Handwritten signature]*

SINFUS  
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

FABRICE  
*[Handwritten signature]*  
 UNISIN  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

UILCA  
*[Handwritten signature]*  
 UGO  
*[Handwritten signature]*  
 FIDAC CGLL  
*[Handwritten signature]*

**PROGETTO "IM PROVEMENT"**

Descrizione del progetto: il progetto, destinato agli specialisti della Direzione Immobili, è finalizzato a potenziare e rafforzare le competenze professionali specifiche e responsabilizzare le persone impegnate nella Direzione Immobili per garantire un'efficace e redditizia gestione dei contratti di acquisto/vendita/locazione e un'accurata attività di progettazione, trasformazione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, scelta dei fornitori, nel rispetto delle normative vigenti e del budget definito; per potenziare le capacità organizzative per una corretta gestione delle verifiche on site, la direzione tecnico-economica dei cantieri, la gestione del fornitore e il presidio della soddisfazione del cliente interno; per consolidare le abilità di property management a fronte di locazioni o di dismissione di immobili o da altre forme di godimento terzi.

Iniziativa di riconversione: No

Progetto di pari opportunità: No

Progetto con valutazione: Si. La valutazione della formazione avviene con l'erogazione di due questionari, uno che misura il gradimento, l'altro verifica l'apprendimento.

Ruolo professionale: Specialisti della Direzione Immobili

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	35	135	170

**Modulo: Tecnico di presidio**

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di aggiornare e sviluppare le competenze degli Specialisti della Direzione Immobili per curare l'adeguatezza e la manutenzione del patrimonio strumentale e immobiliare, garantendone l'adeguamento operativo, funzionale e normativo, attraverso il monitoraggio di esecuzione dei lavori, sulla base di programmi definiti. Ampliare la preparazione di base della conoscenza impiantistica (impianti frigo, termici, elettrici, di sicurezza) conoscere le modalità di configurazione e regolazione delle apparecchiature in campo. Fornire gli elementi organizzativi per una corretta gestione delle verifiche on site e gestione del fornitore e presidio della soddisfazione del cliente interno.

Contenuto didattico: morfologia degli impianti frigoriferi, termici, elettrici; gestione delle criticità (segnalazioni di guasti) e piani preventivi di aggiornamento; monitoraggio dei consumi energetici, analisi anomalie e attuazione di soluzioni; morfologia degli impianti di sicurezza operativi in Intesa Sanpaolo; identificazione – diagnosi dei principali guasti, verifica eventuali manomissioni; l'organizzazione dei sopralluoghi, raccolta in loco delle informazioni per verifica servizi e impianti (check list) e per valutazione delle iniziative da attivare; la soddisfazione del cliente/customer care; SLA, KPI e sistemi di misurazione delle performance/modalità di controllo

Parametro di finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Abilità professionali e organizzazione  
 Durata del modulo in ore: 14  
 Numero edizioni del modulo: 4  
 Modalità formativa: Aula  
 Attuatori: Docenza esterna

*UILCA*  
*FIRENZE*  
*OPAG*  
*ST*

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	8	52	60

*UNISIN*  
*Intesa Sanpaolo*  
*Servizi Clienti*

*BABI*  
*Carullo*  
*Plurim*  
*UCL*  
*Rol*

*FIRACCSI*  
*Rol*  
*22*  
*SINUS*  
*OP*

## Modulo: Capo commessa

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di aggiornare e sviluppare le competenze degli Specialisti della Direzione Immobili per acquisire e curare la gestione tecnico-economica dei cantieri, indirizzando e monitorando le attività inerenti a nuove realizzazioni e trasformazioni immobiliari, nonché mantenendo i necessari contatti con imprese, professionisti esterni e con gli enti aziendali interessati.

Contenuto didattico: organizzazione del progetto - Il cronoprogramma e analisi del progetto, metodologia e strumenti a supporto della progettazione esecutiva integrata; organizzazione del cantiere - il cronoprogramma dei lavori, gli obblighi documentali da parte dei committenti, gestione degli appalti e lavori edili o d'ingegneria civile, sicurezza e tutela della salute negli "Spazi Confinati" ex DPR n° 177/2011, obblighi e responsabilità del committente e del Responsabile dei Lavori, il RSPP delle imprese edili; compiti, funzioni e responsabilità

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Abilità professionali e organizzazione  
Durata del modulo in ore: 14  
Numero edizioni del modulo: 1  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	4	11	15

## Modulo: Specialista Impianti elettrici e di elevazione

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di acquisire e aggiornare le competenze tecniche specialistiche degli Specialisti della Direzione Immobili nell'ambito della progettazione e realizzazione di impianti elettrici, frigotermici, nel rispetto delle normative vigenti di sicurezza in ambito bancario.

Contenuto didattico: progettazione impianti elettrici di Media e Bassa Tensione; impianti di emergenza e continuità; collaudi e verifiche periodiche; verifica della probabilità di fulminazione; gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria; impianti (BMS - Building Management System); impianti di elevazione

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Abilità professionali e organizzazione  
Durata del modulo in ore: 14  
Numero edizioni del modulo: 1  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	1	14	15

*[Handwritten signatures and notes surrounding the second table, including names like UNISIN, FAB, and various initials.]*

## Modulo: Specialista Impianti di climatizzazione e prevenzione incendi

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di acquisire e aggiornare le competenze tecniche specialistiche degli Specialisti della Direzione Immobili nell'ambito della progettazione e realizzazione di impianti di climatizzazione nel rispetto delle normative vigenti e prevenzione incendi in ambito bancario.

Contenuto didattico: classificazione degli impianti di climatizzazione e normativa; criteri per la scelta degli impianti nell'ambito Intesa Sanpaolo; sistemi di regolazione «semplici» ed «evoluti»; collaudi; gestione dell'Asset impianti Intesa Sanpaolo; DM 10/3/98 "Criteri generali di sicurezza antincendio e gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro"; attività a maggior "rischio incendio" nelle filiali; cenni sul DPR 151 e attività presenti nell'ambito Intesa Sanpaolo; applicativo in SIGI dello stato delle pratiche

Parametri Finanziamento:	Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione
Tematica formativa:	Abilità professionali e organizzazione
Durata del modulo in ore:	14
Numero edizioni del modulo:	2
Modalità formativa:	Aula
Attuatori:	Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	3	29	32

## Modulo : Specialista Impianti di sicurezza

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di acquisire e aggiornare le competenze tecniche specialistiche degli Specialisti della Direzione Immobili nell'ambito della progettazione, realizzazione e verifica di impianti di sicurezza nel rispetto delle normative vigenti.

Contenuto didattico: aspetti generali - contesto delle problematiche di sicurezza a livello nazionale/bancario e analisi del rischio, panoramica sulle tecnologie e sistemi presenti sul mercato; Aspetti tecnici con focus sui sistemi in uso c/o palazzi e filiali della Banca - sviluppo delle nuove tecnologie in particolare sulla Video analisi, reti e tecnologie di collegamento con particolare riferimento alla sicurezza informatica, schemi tipo impianti di sicurezza e videoregistrazione con logiche di funzionamento; gestione degli allarmi e del sistema GSS - funzionamento della Control Room degli impianti

Parametri Finanziamento:	Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione
Tematica formativa:	Abilità professionali e organizzazione
Durata del modulo in ore:	14
Numero edizioni del modulo:	1
Modalità formativa:	Aula
Attuatori	Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	3	15	18

VILCA

UNISIN

FABIO

FIRECIN

UGL

FRACCGIO

INTAS

## Modulo: Specialista progettazione architettonica

Descrizione modulo: l'obiettivo del modulo è aggiornare e sviluppare le competenze degli Specialisti della Direzione Immobili per realizzare uffici e filiali alla luce delle norme vigenti e nuove esperienze in ambito lavorativo di coworking, garantendo il rispetto delle caratteristiche tecniche.

Contenuto didattico: evoluzione dell'ufficio, le nuove tendenze e tecnologie; normative riguardanti la progettazione, gli ambienti e i componenti di arredo; space planning, flessibilità, ergonomia, sostenibilità; il progetto integrato; confort termico, acustico, visivo (illuminotecnico e piano dei colori); gestione degli arredi: acquisto, nolo, documenti di gara, eco-sostenibilità del prodotto, certificazioni ambientali-aziendali

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Abilità professionali e organizzazione  
Durata del modulo in ore: 21  
Numero edizioni del modulo: 1  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	9	6	15

## Modulo: Specialista negoziazione contratti

Descrizione modulo: aggiornare e sviluppare le competenze degli Specialisti della Direzione Immobili per acquisire gli elementi di base del property management per la gestione della redditività a fronte di locazioni o dismissione di immobili o da altre forme di godimento terzi. Approfondire le conoscenze delle principali nozioni legali inerenti alla gestione della proprietà e della locazione e le tecniche commerciali.

Contenuto didattico: la negoziazione commerciale - le dimensioni della negoziazione commerciale (focus immobiliare su locazioni/vendite), contratti di locazione/contratti di compravendita (preliminari e atti di vendita/acquisto); La riforma del condominio - panoramica sulla evoluzione della figura dell'amministratore condominiale, nuovi ruoli e responsabilità.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Abilità professionali e organizzazione  
Durata del modulo in ore: 14  
Numero edizioni del modulo: 1  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	7	8	15

*[Handwritten signatures and initials]*  
UNISIN  
FABI  
VGL  
FIRAS  
FISAC  
UILCA  
SINPOB  
25

## PROGETTO "PROJECT MANAGEMENT"

Descrizione Progetto: il progetto è destinato ai Capi Progetto Direzione Sistemi Informativi; il progetto è finalizzato alla valorizzazione e al potenziamento delle competenze dei Project Manager nelle aree di gestione dei rischi, di change request, dell'organizzazione/management del team, della negoziazione, del networking, dell'escalation aziendale e al perfezionamento delle abilità per migliorare la gestione dei team di progetto, valorizzare i livelli di collaborazione e integrazione delle risorse.

Iniziativa di riconversione: No

Progetto di pari opportunità: No

Progetto con valutazione: E' previsto solo un questionario che misura il gradimento.

Ruolo professionale: Addetti Direzione Sistemi Informativi

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	105	303	408

### Modulo: La guida del team e l'escalation

Descrizione modulo: acquisire competenze per migliorare la gestione dei team di progetto. Fornire spunti per la costruzione dei livelli di collaborazione e l'integrazione delle risorse di progetto. Suggestire metodi per attivare l'intelligenza organizzativa nei processi di escalation aziendale. Il modulo ha la finalità di consolidare le competenze chiave degli Addetti Direzione Sistemi Informativi in tema di project management, fornendo spunti per migliorare la collaborazione nei team di progetto e gestire i processi di escalation.

Contenuto didattico: guida e collaborazione nel team, la ricostruzione dei livelli di collaborazione a seguito variazioni dei team di progetto, l'integrazione delle risorse storiche con le new entry, l'escalation.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
Durata del modulo in ore: 7  
Numero edizioni del modulo: 5  
Modalità formativa: Aula  
Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	15	48	63

### Modulo: Project Management e Start-Up

Descrizione modulo: il modulo ha l'obiettivo di suggerire metodi per trasformare i problemi in opportunità di progetto, riqualificando il perimetro e le priorità in maniera progressiva. Il modulo ha la finalità di consolidare le competenze chiave degli Addetti Direzione Sistemi Informativi in tema di project management, con particolare riguardo alla gestione dei progetti di start-up.

VILCA

SINFUS

TRRS

UNISIN

FABI

VGC

FISAC CGIC

Contenuto didattico: il modulo verrà condotto da un docente con significative esperienze di progetti di start-up, progetti nei quali i problemi di qualsiasi tipo sono all'ordine del giorno, visto "il terreno liquido" nel quale il progetto si deve saper muovere. Il modulo si sviluppa con una prima parte nella quale il docente, precedentemente informato del contesto aziendale e dei temi prioritari da trattare racconta esperienze concrete di gestione (il racconto fornisce ai partecipanti spunti di riflessione ed elementi di confronto con il proprio modo di gestire il tema) e in una seconda parte durante la quale sintetizzerà i "tricks of the trade" mutuabili nella realtà operativa.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
 Durata del modulo in ore: 5  
 Numero edizioni del modulo: 1  
 Modalità formativa: Aula  
 Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	15	48	63

### Modulo: Metodologie di Project Management

Descrizione modulo: approfondire e sperimentare metodologie di project management volte a inquadrare il livello di complessità del progetto, delineare l'ambiente di progetto in termini di attori e interessi in gioco, formalizzare il mandato di progetto, tradurre il mandato in un piano di progetto completo, consistente e condiviso, identificare, analizzare e rispondere ai rischi di progetto, controllare l'avanzamento lavori del progetto e gestire le modifiche in corso d'opera, chiudere il progetto in termini di messa a regime della nuova soluzione e di lezioni apprese. Al termine del modulo gli Addetti Direzione Sistemi Informativi saranno in grado di coordinare progetti complessi e innovativi .

Contenuto didattico: ambiente di progetto e stakeholder. Il Project Stakeholder Management, struttura complessiva, processi, output. La matrice e il registro degli stakeholder. Definire il piano di gestione degli stakeholder, atteggiamenti, strategie e azioni di ingaggio. Gestire e controllare l'ingaggio degli stakeholder, metodi di comunicazione, issue log, feedback, lessons learned. Elementi di Project Risk Management, significato, componenti e sintassi del rischio, processi di gestione dei rischi di progetto, rischi vs imprevisti. Le tecniche di identificazione dei rischi, il risk register. La matrice "Probabilità x Impatto" per l'analisi dei rischi prioritari. Strategie di risposta e controllo dei rischi di progetto, approccio e strumenti.

Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione  
 Tematica formativa: Sviluppo abilità personali  
 Durata del modulo in ore: 14  
 Numero edizioni del modulo: 23  
 Modalità formativa: Aula  
 Attuatori: Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	90	255	345

*SINFCO*  
*TRPSCIBZ*  
*UNISIN*  
*FABI*  
*ULCA*  
*27*

*UNISIN*  
*27*

**Modulo: Comportamenti di Project Management**

Descrizione modulo: approfondire e sperimentare comportamenti di project management volti a inquadrare la peculiarità di un gruppo di progetto, formare il gruppo di progetto, determinare le regole di funzionamento del team, gestire i conflitti e guidare le decisioni, valorizzare i contributi individuali, supportare le persone nelle loro responsabilità di progetto, gestire le variazioni in corso d'opera nella composizione del gruppo di progetto, valutare le prestazioni dei componenti del team.

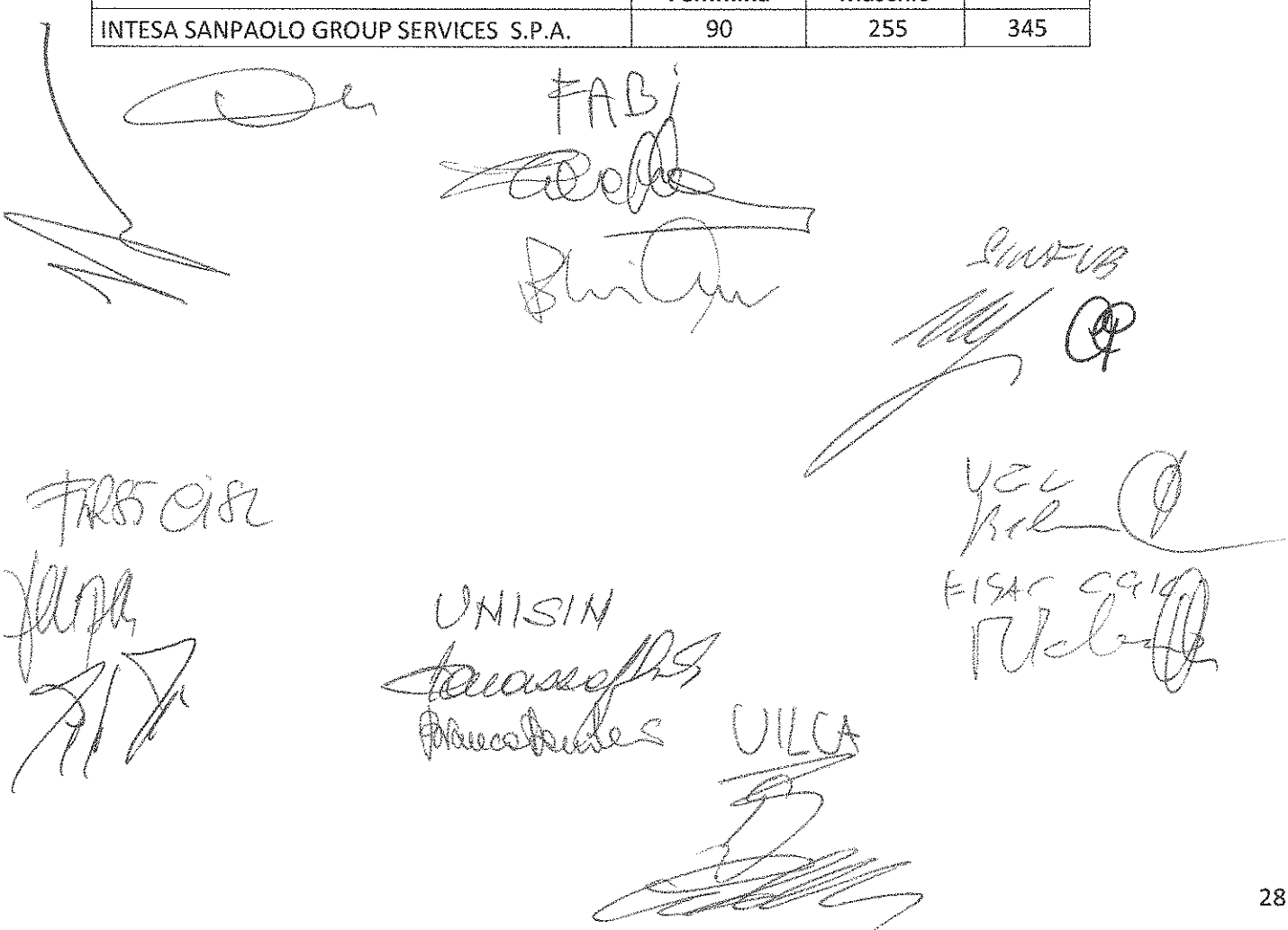
Al termine del modulo gli Addetti Direzione Sistemi Informativi saranno in grado di gestire più efficacemente il ruolo di capo progetto e legittimarsi nei confronti dei componenti del gruppo di progetto.

Contenuto didattico: le peculiarità e il ciclo di vita del gruppo di progetto, forming, storming, norming, performing, adjourning. La valorizzazione delle differenze; riconoscere e gestire i conflitti nel gruppo di progetto; le modalità decisionali nel gruppo di progetto. Gruppi di progetto distribuiti. Il processo comunicativo e gli assiomi della comunicazione, quando comunicare e quando negoziare nel progetto e con chi. Il conflitto e i giochi negoziali, il processo negoziale e le sue 5 fasi, la fase di preparazione, il riconoscimento e l'analisi degli interessi in gioco, le alternative negoziali. L'Incontro negoziale, i comportamenti e le strategie funzionali al raggiungimento di un accordo negoziale. La fase di consolidamento.

Parametri Finanziamento:	Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione
Tematica formativa:	Sviluppo abilità personali
Durata del modulo in ore:	14
Numero edizioni del modulo:	23
Modalità formativa:	Aula
Attuatori:	Docenza esterna

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
INTESA SANPAOLO GROUP SERVICES S.P.A.	90	255	345


  
 A collection of handwritten signatures and scribbles in black ink, scattered across the lower half of the page. Some legible text includes "FABI", "UNISIN", "ULCA", "FRBS CISA", "YANPA", "FISAC CQ10", and "VCC". There are also several large, stylized scribbles and initials.