

VERBALE DI ACCORDO

In Firenze, 10 giugno 2015

tra

BANCA CR FIRENZE S.p.A.

e

le Segreterie degli Organi di Coordinamento/gli Organismi Sindacali Aziendali FABI, FIRST-CISL, FISAC/CGIL, UGL CREDITO, UILCA, UNITA' SINDACALE FALCRI – SILCEA di BANCA CR FIRENZE

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 1-2015 "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

Virca
ge

UGL
UGL

UN SIP
UN SIP

FIRST
FIRST

FISAC/CGIL
FISAC/CGIL

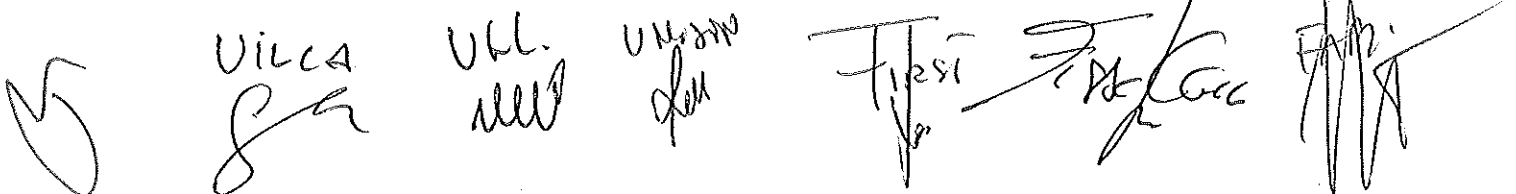
FABI
FABI

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 BANCA CR FIRENZE 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 Intesa Sanpaolo S.p.A. 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.
 - **WEnglish: 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.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the document, including names like Vilca, ULL, Firenze, and others.

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

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 BANCA CR FIRENZE 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;
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 BANCA CR FIRENZE, anch'esse coerenti con gli obiettivi di valorizzazione professionale e motivazione dei dipendenti del Gruppo fissati nel Piano d'Impresa stesso.

BANCA CR FIRENZE S.p.A.
Direttore Generale
Pierluigi Monceri

FABI
Segretario O.d.C. BANCA CR FIRENZE
Stefano Gori

FISAC/CGIL
Segretario O.d.C. BANCA CR FIRENZE
Piero La Greca

UILCA
Segretario O.d.C. BANCA CR FIRENZE
Massimo Giannelli

FIRST/CISL
Segretario O.d.C. BANCA CR FIRENZE
Laura Prosperi

UGL CREDITO
Segretario R.S.A. BANCA CR FIRENZE
Paolo Malventi

UNITA' SINDACALE FALCRI-SILCEA
Segretario O.d.C. BANCA CR FIRENZE
Riccardo Lombardi

FBA

Fondo Banche Assicurazioni

Avviso 1/2015

Piani aziendali, settoriali e territoriali

“UNA CRESCITA POSSIBILE”

Unica
Kornfeld
First
UBL
Preliminary
Unigis
Fiducare
Fiduciaria
G

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: Si 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 : Si. 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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	100	145	245

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:

Tematica formativa:

Durata del modulo in ore:

Numero edizioni del modulo:

Modalità formativa:

Attuatori:

Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione

Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici

14

12

Aula

Docenza esterna

UICCA
fer

UGL.
M

UNISS NO
fer

Firesi
V

ESAC
GAC

Feltri
2

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	5	10	15

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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	35	45	80

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.

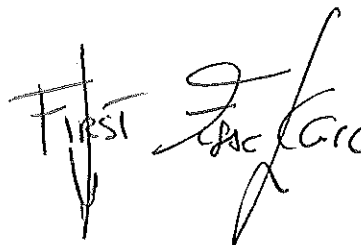
Contenuto didattico: fusioni e acquisizioni; accesso al mercato dei capitali; quotazioni societarie; motivazioni strategiche e conseguenze economico finanziarie; ristrutturazione del passivo

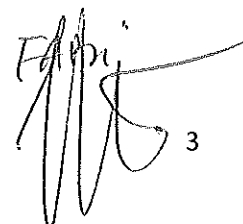
Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici
Durata del modulo in ore: 14
Numero di edizioni: 20
Modalità formativa: Aula
Attuatori: Docenza esterna

 *Vilca*

 *Ubl*

 *UNIVERSO*

 *FIRST*

 *Edini* 3

Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	10	20	30

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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	20	30	50

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.

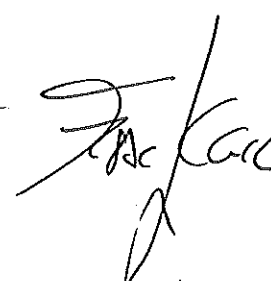
Parametri Finanziamento: Formazione aggiornamento, sviluppo e riconversione
Tematica formativa: Tecniche e metodologie per l'erogazione di servizi economici
Durata del modulo in ore: 14
Numero edizioni del modulo: 30
Modalità formativa: Aula
Attuatori: Docenza esterna

Vicini


VU.


UNISIA


FIRESI


De Caro


Fabrizi


Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	20	30	50

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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	40	60	100

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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	40	60	100

Dilca
Sca

VGL
LW

UNISOP
G

Firsi

FACCO

FABRI
5

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 : Si. 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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	219	210	429

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

Unica
ge

vbl.
M

UNA BSN
P

FIRSI
V

FIRSI
K

FIRSI
7

Lavoratori coinvolti

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	13	5	18

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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	101	139	240

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

Ulrica
ga

Ull.
ul

Ullistia
ul

First
ul

Ullistia
ul

Ullistia
ul
8

M

Lavoratori coinvolti

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	25	13	38

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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	80	53	133

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

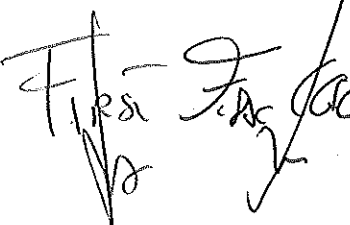
Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	11	9	20

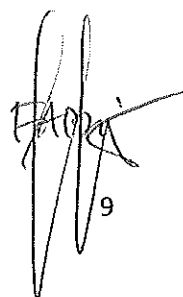
Ulrica


Ugl.


Ungolino


Firsi





9

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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	1	1	2

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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	1	1	2

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

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

Vilca
ga

VEL
M

UNA
PUM

Frost
P

Frost
P

Frost
P

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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	1	1	2

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

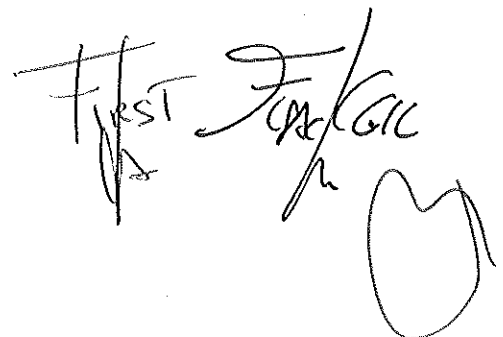
Lavoratori coinvolti:

SOCIETA'	GENERE		TOT
	Femmina	Maschio	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	2	3	5

UICCA


UPL


UML


FIRST


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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	1	1	2

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	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	1	1	2

Vinca

V.M.
M.M.

V.M.
M.M.

F. Rossi

F. Rossi

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 : Si. 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		Totale
	Femmina	Maschio	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	5	6	11

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		Totale
	Femmina	Maschio	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	1	1	2

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)

Vilca *Ubl.* *Ubl.* *First* *MacKell* *FACCI*
13

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		Totale
	Femmina	Maschio	
BANCA CR FIRENZE S.P.A.	4	5	9

A collection of handwritten signatures and initials, including 'Vices', 'V.M.', 'V.M.', 'F.M.', 'F.M.', and a large stylized signature.