

In Milano, 30 gennaio 2013

tra

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

e

le Segreterie dell'Organo di Coordinamento  
di Intesa Sanpaolo e di 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 2-2012 "Over 55", pubblicato dal "Fondo" il 10/10/2012, intende sostenere e finanziare iniziative finalizzate all'erogazione di formazione continua mediante piani aziendali, settoriali e territoriali finalizzati all'aggiornamento, allo sviluppo e alla riqualificazione dei lavoratori e delle lavoratrici over 55;

e considerato che

- presso Intesa Sanpaolo e ISGS sono costituiti gli Organismi Paritetici sulla Formazione che nella riunione del 25 gennaio 2013 hanno contribuito, anche attraverso gruppi di lavoro, all'elaborazione e all'approfondimento della documentazione relativa al Piano Formativo intitolato "Il valore dell'esperienza", rivolto al personale di Intesa Sanpaolo e di ISGS;
- a conclusione delle attività, di cui al punto precedente, gli Organismi in parola, hanno valutato il Piano Formativo allegato al presente accordo conforme alle prescrizioni regolamentari di cui all'Avviso 2-2012, ed hanno proposto alle Segreterie di Coordinamento di attivarsi per richiedere la fruizione dei finanziamenti previsti dal "Fondo" con il predetto Avviso;

- le Parti condividono che il progetto in parola è finalizzato allo sviluppo e all'accrescimento delle competenze professionali del personale coinvolto - anche alla luce dei recenti cambiamenti intervenuti nei modelli organizzativi e di servizio applicati nelle diverse realtà aziendali, al fine di aumentare la capacità interna di rispondere ai mutamenti del mondo circostante - alla valorizzazione del capitale umano di una popolazione di lavoratori "Senior" in tendenziale aumento nel futuro, orientandone e promuovendone l'aggiornamento continuo;

si conviene quanto segue

1. la premessa forma parte integrante e sostanziale del presente accordo;
2. sussistono tutte le condizioni affinché Intesa Sanpaolo presenti istanza al "Fondo" per ottenere il finanziamento del Piano Formativo "Il valore dell'esperienza" che si articola nei seguenti progetti formativi:
  - **Over 55 – Operations Centrali Evolute** – destinato ai colleghi che operano nella Direzione Centrale Operations, al fine di acquisire o rafforzare le competenze necessarie a seguito di possibili modifiche o evoluzioni dell'operatività da svolgere;
  - **Over 55 – Gestione del rischio di credito in Rete** – finalizzato a consolidare le competenze di analisi e di gestione del credito non performante del personale che opera nella filiera Crediti della Divisione Banca dei Territori;
  - **Over 55 – Progetto di ascolto alla clientela Senior** – destinato a supportare il personale dedicato ai segmenti privati (base, famiglie e personal) nell'approccio relazionale con la clientela Senior e nell'offerta commerciale loro dedicata, per coglierne tutte le potenzialità;
  - **Over 55 – Help Desk evoluto** – finalizzato a fornire le conoscenze tecniche specialistiche per svolgere attività di supporto al personale delle Filiali, con particolare riguardo ai temi del credito e dell'investimento mobiliare;
  - **Over 55 – Formatori, Affiancatori: attività di docenza, coaching e tutoraggio** – destinato a consentire al personale con specifiche conoscenze tecniche l'acquisizione delle competenze necessarie a svolgere efficacemente il ruolo di formatore/affiancatore di altro personale;
  - **Over 55 – Osservatori Assessment Center** – finalizzato a formare un gruppo di Osservatori che integri il Team di Assessor interni e che evolva gradualmente verso un'attività di tutoring nei confronti dei partecipanti agli Assessment; il personale coinvolto avrà un profilo professionale coerente con i profili target;
  - **Over 55 – Offerta fuori sede** - destinato a fornire gli elementi conoscitivi sulle normative, sulle competenze e sui comportamenti da adottare per svolgere l'attività fuori sede;

- **Over 55 – Nuovi Mestieri** - rivolto ad alcune risorse che saranno coinvolte in un più ampio gruppo di lavoro che realizzi un workshop creativo finalizzato ad ideare “nuovi mestieri” o evoluzioni di quelli esistenti, partendo dai dati di contesto socio demografico e dalle indagini di mercato sul sistema finanziario.
3. l'allegato Piano Formativo, articolato in attività di aula (virtuale e non), di formazione a distanza e di interazione con docenti e tutor, dedicato a 684 dipendenti Intesa Sanpaolo e a 185 dipendenti ISGS, costituisce parte integrante del presente Accordo e risulta coerente con gli indirizzi e le finalità specifiche del “Fondo”;
  4. in coerenza con quanto previsto dal “Fondo” e nell’ambito dei lavori degli Organismi Paritetici sulla Formazione, si prevedono - entro i mesi di luglio e novembre 2013, nonché marzo 2014 - specifiche sessioni di verifica e approfondimento congiunto sul piano presentato.
  5. In coerenza con il Protocollo delle Relazioni Industriali del 23.12.2010 e del Protocollo per l'occupazione e produttività del 19.10.2012, le Parti si impegnano a proporre ed analizzare, per il tramite degli Organismi Paritetici sulla Formazione, ulteriori iniziative formative indirizzate alle varie figure professionali, avendo riguardo anche a gruppi di lavoratori e lavoratrici “over 55”, operanti in Intesa Sanpaolo e in ISGS, anch'esse finalizzate all'acquisizione, all'accrescimento e alla valorizzazione della motivazione e delle competenze utili alla copertura del ruolo tempo per tempo assegnato.

## Over 55 - Operations Centrali Evolute

In un contesto di evoluzione e cambiamento continui nell'operatività e nella vita aziendale risulta fondamentale mettere in condizione le persone di acquisire nuove competenze in modo mirato e veloce, focalizzando gli ambiti di apprendimento necessari, capitalizzando l'esperienza già acquisita e le conoscenze di chi lavora già nel settore.

In ambito Operations queste abilità possono essere sviluppate nei diversi settori che caratterizzano l'operatività della Direzione, individuando in modo specifico e strutturato gli step formativi necessari.

### OBIETTIVI GENERALI

Supportare le persone 'Over 55' nell'acquisizione o nel rafforzamento di competenze operative necessarie in seguito a possibili modifiche o evoluzioni dell'operatività da svolgere.

### IL PROGRAMMA

Percorso di training on the job strutturato, mirato e modulato sulla base delle competenze già acquisite e dell'operatività o ambiti da approfondire:

- Modulo d'avvio
- Attività propedeutiche:
  - o censimento competenze
  - o preparazione formatori/affiancatori
  - o eventuale aula, fad su temi specifici propedeutici o a completamento del percorso formativo
- Training on the job strutturato, mirato e modulato sulla base delle competenze già acquisite e dell'operatività o ambiti da approfondire
- Attività ex-post:
  - o verifica dell'efficacia del percorso
  - o approfondimenti in piattaforma

### DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

Persone over 55 che operano nella Direzione Centrale Operations

TOTALE COMPLESSIVO			
SOCIETA'	Femmine	Maschi	Totale
ISGS - Dir. Centrale Operations	45	105	150

---

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Modulo 1 – Modulo di avvio**

Modalità di erogazione: on line su piattaforma multimediale

Durata in ORE: 1

PARTECIPANTI: Persone over 55 che operano nella Direzione Centrale Operations

Descrizione dei contenuti del modulo:

- linee evolutive e contesto, perché il cambiamento, margini di miglioramento, come le operations possono essere funzionali alla linea

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:  
rilevazione presenze

### **Modulo 2 – Training on the job**

Modalità di erogazione: affiancamento

Durata in ORE: 28

PARTECIPANTI: Persone over 55 che operano nella Direzione Centrale Operations

Descrizione dei contenuti del modulo:

- Estero specialistico (rimesse documentate, crediti documentari, garanzie)
- Estero transazionale (versamento assegno, verifica regolarità assegni, gestione insoluti, pagamento flussi,..)
- Italia transazionale (introduzione al documentale, bonifici cartacei, bonifici elettronici, utenze, RIBA, MAV, RAV,...)
- Mutui
- Small business
- Tesoreria
- Nuovi ambiti operativi (es. credito problematico, sofferenze)

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:

Censimento iniziale delle competenze, individuazione gap, scheda di affiancamento strutturato, rilevazione del gradimento, censimento/verifica competenza acquisite competenze ex post

## Over 55 – Gestione del rischio di credito in Rete

### PRESENTAZIONE INIZIATIVA

Il Gruppo Intesa Sanpaolo sta affrontando importanti sfide correlate a contingenze esterne (contesto economico-finanziario), e cambiamenti interni (organizzativi):

- Crescita dei portafogli deteriorati
- Selettività nelle erogazioni del credito, per mitigare i rischi potenziali

Nasce l'esigenza di avviare un progetto formativo per accompagnare le persone ad affrontare con dinamismo e tempestività i cambiamenti in atto attraverso:

- Rafforzamento delle competenze creditizie per agire con consapevolezza e responsabilità
- Comprensione delle strategie e dei valori aziendali in modo trasversale al ruolo agito
- Sviluppo di un metodo di lavoro unico e condiviso tra Strutture Centrali e Rete Commerciale
- Condivisione dei processi creditizi

### OBIETTIVI GENERALI

Rafforzare la cultura del credito: consolidare le competenze di analisi e di gestione del credito non performante

### DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

Persone Over 55 che operano nella filiera Crediti della Divisione Banca dei Territori.

TOTALE COMPLESSIVO			
SOCIETA'	Femmine	Maschi	Totale
Intesa Sanpaolo	85	140	225

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

AULA durata in ORE:14

Lezioni on-line

Modalità di erogazione: lezione frontale con sviluppo attivo di case study; approfondimenti tematici tramite lezioni on line - on the job

Descrizione contenuti:

- Il rischio di credito, nozioni ed impatti economici
- Concetti di EVA e RWA
- Il processo del credito problematico (stati e processi, aspetti tecnico legali)
- Analisi di *case studies* sulla gestione di posizioni intercettate nei processi di credito problematico deteriorato
- Approfondimenti su strumenti a supporto della gestione del credito

Attività di monitoraggio e valutazione:

Questionario di fine corso e verifica dell'apprendimento

## "Over 55 - Progetto di ascolto alla clientela senior"

Le persone 'Over 55' possono rappresentare un interlocutore particolarmente autorevole ed empatico per la clientela Senior di tutti i segmenti privati (base, famiglie e personal). Il progetto risponde ad esigenze di un mercato ampio e di grande interesse per la nostra Azienda e allo stesso tempo mira a riconoscere il valore dell'esperienza dei colleghi Senior.

### OBIETTIVI GENERALI

- Supportare le persone 'Over 55' nell'approccio relazionale con la clientela Senior, per coglierne tutte le potenzialità
- Fornire le conoscenze per poter orientare la clientela Senior verso l'offerta commerciale loro dedicata

### IL PROGRAMMA

Il programma è costituito secondo il protocollo LED (Learning Experience Design): un modulo d'aula integrato da oggetti formativi a distanza, pre e post, che potenziano l'effetto dell'aula.

**Modulo d'aula** - Approccio commerciale e gestione della relazione Senior

### DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

Persone Over 55 del Segmento Privati (Assistenti alla Clientela, Gestori Famiglie, Gestori Personal)

TOTALE COMPLESSIVO			
SOCIETA'	Femmine	Maschi	Totale
Intesa Sanpaolo	97	162	259



## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

**Modulo d'Aula** - Approccio commerciale e gestione della relazione Senior

Modalità erogazione: aula

Durata in ORE: 14

Partecipanti: persone over55 - AC, Gestori Famiglie, Gestori Personal

Docenza: interna

Descrizione dei contenuti del modulo:

- La clientela Senior
  - Bisogni e comportamenti specifici
  - Prodotti e servizi dedicati , aspetti tecnici
- Le tecniche per affinare le capacità di ascolto e di attenzione , per comprendere al meglio le esigenze del cliente e indirizzarlo verso le soluzioni più opportune
- La gestione della comunicazione e della relazione nelle varie fasi di approccio alla clientela

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà effettuata attraverso:

- questionari di fine corso
- attività di verifica sul campo

**Oggetti formativi a distanza focalizzati su:**

- Tecniche di vendita e negoziazione
- Gestione della telefonata commerciale
- Proattività e assertività

# Over 55 – Help Desk evoluto

## PRESENTAZIONE INIZIATIVA

Si tratta di un progetto formativo rivolto a persone over 55 dell'Help Desk allo scopo di creare specialisti sempre più competenti a supporto delle persone che lavorano presso le Filiali.

## OBIETTIVI GENERALI

Valorizzare la professionalità delle persone over 55 attraverso l'approfondimento e il consolidamento di competenze tecniche specifiche e migliorare il supporto qualitativo/specialistico alle persone che lavorano presso le Filiali in particolare su temi "caldi" attuali: crediti ed investimenti

## IL PROGRAMMA

Prevede una formazione che utilizzi sia aula (per trasmissioni messaggi uniformi in linea con l'azienda), che affiancamento (con specialisti della materia e al fine di entrare in contatto con la realtà delle persone delle Filiali, interlocutori delle persone dell'Help Desk) che formazione a distanza in varie forme per approfondire le conoscenze normative e tecniche della materia trattata e per aumentare la capacità di comunicazione scritta

## DESTINATARI

Persone Over 55 che operano negli Help Desk

TOTALE COMPLESSIVO			
SOCIETA'	Femmine	Maschi	Totale
ISGS	3	11	14

## MODALITA' DI EROGAZIONE

- Aula di allineamento (uniformità di messaggi e linee aziendali in materia di crediti ed investimenti); durata 2 giorni; docenza interna (fornita dalle DC interessate: Crediti ed Investimenti)
- Affiancamento di 1 giornata presso strutture di Area (Uffici competenti) e di 1 giornata presso Filiali ("best practice")
- Formazione a distanza: E-learning e Lezioni on line con numeri e durata da definire in funzione della complessità dei temi trattati; Educast per aggiornamento e consolidamento della capacità di scrittura e comunicazione via e-mail

## DESCRIZIONE CONTENUTI

- Crediti
- Investimenti
- La comunicazione scritta

## ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Questionario di fine corso e test di apprendimento

## Over 55 - Formatori, affiancatori: attività di docenza, coaching e tutoraggio

Il patrimonio di conoscenze ed esperienze delle persone 'Over 55' è una ricchezza da trasmettere all'interno della Azienda. L'iniziativa formativa sviluppa la cassetta degli attrezzi del "buon formatore" per consentire un'efficace divulgazione di questo bagaglio unico di sapere lavorativo.

In particolare, attraverso una formazione modulare divisa in due momenti e un social network a supporto, costruisce, fa sperimentare e consolida le competenze del mestiere di docente.

### OBIETTIVI GENERALI

- Valorizzare il capitale umano e professionale delle persone 'Over 55' attraverso attività di docenza, coaching e tutoraggio per trasmettere efficacemente competenze e valori aziendali
- Aiutare le persone 'Over 55' ad acquisire le competenze necessarie al passaggio da un ruolo tecnico ad un ruolo di formatore/affiancatore per divulgare il loro bagaglio professionale

### IL PROGRAMMA

Il programma è costituito da 2 moduli, intervallati da una fase di sperimentazione e affiancamento al ruolo:

Modulo 1: Il Formatore mod.I – 2 gg

Modulo 2: Il Formatore mod.II – 2 gg

Social network come piattaforma di comunicazione e scambio di esperienze

### DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

**21 dipendenti Intesa Sanpaolo 'Over 55'**

**9 dipendenti ISGS 'Over 55'**

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Modulo 1 - Il Formatore**

Modalità erogazione: aula

Durata in ORE: 14

Partecipanti: persone over55

Docenza: esterna

Descrizione dei contenuti del modulo:

- Il ruolo del formatore e sue competenze; comunicazione in aula; gestione dell'aula (apprendimento, contenuti e partecipanti); gestione dell'intervento formativo (dalla scaletta ai supporti)
- Didattica basata su momenti di riflessione e simulazioni individuali e di gruppo
- L'apprendimento degli adulti; il processo di formazione; la comunicazione in aula; la gestione di un intervento formativo (obiettivo, partecipanti, scaletta, tempi, strumenti, etc.); la valutazione dell'apprendimento

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà effettuata attraverso questionari di fine corso e di apprendimento.

### **Modulo 2 - Il Formatore**

Modalità erogazione: aula

Durata in ORE: 14

Partecipanti: persone over55

Docenza: esterna

Descrizione dei contenuti del modulo:

- Il feedback come monitoraggio e miglioramento delle competenze del «buon» formatore
- Ripresa dei contenuti del modulo precedente; simulazioni di docenza vissute e videoripresa; feedback dei partecipanti e del docente; identificazione e condivisione delle buone prassi del formatore efficace; redazione del piano di miglioramento individuale

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà effettuata attraverso questionari di fine corso e di apprendimento.

## Over 55 - Osservatori Assessment Center

Le persone 'Over 55' per l'esperienza maturata possono essere di valido aiuto nell'ambito dell'assessment sia nei confronti dell'osservatore professionista affiancandolo e offrendogli contributi in termini di conoscenza della realtà nella quale sono inseriti i partecipanti, sia nei confronti dei partecipanti stessi nel periodo post-assessment per supportarli nello sviluppo professionale.

### OBIETTIVI GENERALI

- Formare un gruppo di Osservatori che integri il Team di Assessor interni e il cui ruolo evolva gradualmente anche verso un'attività di tutoring nei confronti dei partecipanti agli Assessment

### IL PROGRAMMA

Percorso formativo composto da moduli d'aula sui temi:

- Tipologie di Assessment e strumenti a supporto
- Il ruolo dell'Osservatore delle prove di Assessment
- Il ruolo del Tutor dopo l'Assessment, come facilitatore dello sviluppo

Sono previste esperienze in affiancamento.

### DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

**5 dipendenti Intesa Sanpaolo** over 55 con profilo professionale coerente con i profili target (Direttore di Filiale)

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Modulo 1 - Formazione base sull'Assessment**

Modalità erogazione: aula

Durata in ORE: 7

Docenza: co-docenza Ufficio Sviluppo e Compensation-Consulenza

Descrizione dei contenuti del modulo:

- Overview sulla storia
- Cos'è l'Assessment in termini di metodologia e strumenti a supporto
- Il ruolo dell'Osservatore: perché tu

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà effettuata attraverso questionari di fine corso e verifica dell'apprendimento.

### **Modulo 2 - Formazione specifica sugli strumenti con approfondimento di quelli utilizzati**

Modalità erogazione: aula

Durata in ORE: 14

Docenza: co-docenza Ufficio Sviluppo e Compensation-Consulenza

Descrizione dei contenuti del modulo:

- Cosa e come osservare
- Gli strumenti: Business Case, Role Playing e strumenti di osservazione/valutazione

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà effettuata attraverso questionari di fine corso e verifica dell'apprendimento.

### **Modulo 3 - Ruolo e tecniche del Tutor e strumenti a distanza**

Modalità erogazione: aula

Durata in ORE: 14

Docenza: co-docenza Ufficio Sviluppo e Compensation-Consulenza

Descrizione dei contenuti del modulo:

- Allineamento/Calibrazione osservatori
- De-briefing post affiancamento
- Tecniche di Tutoring, con approfondimento anche delle modalità di tutoraggio a distanza

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà effettuata attraverso questionari di fine corso e verifica dell'apprendimento.

## **Affiancamento**

Modalità erogazione: training on the job

Descrizione dei contenuti del modulo:

- Affiancamento nelle prime edizioni di Assessment

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà effettuata attraverso questionari di fine corso e verifica dell'apprendimento.

## Over 55 – Offerta fuori sede

Per poter svolgere l'attività di offerta fuori sede di strumenti finanziari o di servizi di investimento è necessario essere iscritti all'albo unico dei promotori finanziari.

Per potersi iscrivere all'albo unico dei promotori finanziari si deve essere in possesso dei requisiti di onorabilità e di professionalità.

I requisiti di professionalità si considerano acquisiti di "diritto" se si è nelle condizioni descritte dal DM 472/98, altrimenti, è necessario dimostrare di averli superando la prova valutativa indetta periodicamente dall'organismo per la tenuta dell'albo unico dei promotori finanziari.

In entrambi i casi, l'esperienza maturata dai colleghi over 55 è una risorsa molto importante, infatti, nel primo caso consente l'iscrizione all'albo di diritto, mentre nel secondo facilita il superamento della prova valutativa

### OBIETTIVI GENERALI

- Fornire gli elementi conoscitivi sulle normative e sulle competenze necessarie per svolgere l'attività fuori sede
- Illustrare i comportamenti che devono essere tenuti dai colleghi fuori dai locali della banca

### IL PROGRAMMA

Il programma è costituito da 2 corsi differenti:

1: Preparazione all'esame da promotore finanziario (per coloro che non sono nelle condizioni descritte dal DM 472/98)

2: Workshop sull'offerta fuori sede

### **Destinatari dell'iniziativa**

TOTALE COMPLESSIVO			
SOCIETA'	Femmine	Maschi	Totale
Intesa Sanpaolo	75	85	160



## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Preparazione all'esame da promotore finanziario**

Modalità erogazione: si tratta di un corso che alterna giornate in aula e attività di formazione a distanza quali simulazioni dei test d'esame e partecipazione ad una community gestita dal servizio formazione e moderata dai docenti

Durata in ORE: 42 di aula e 40 di formazione a distanza

Erogazione: indicativamente da marzo a novembre

Docenza: esterna

Descrizione dei contenuti del modulo:

- La normativa dei mercati finanziari: testo unico della Finanza, regolamenti consob e regolamenti Banca d'Italia
- Il funzionamento dei mercati e degli strumenti finanziari
- Diritto privato, diritto commerciale e diritto tributario
- Previdenza e assicurazioni
- L'approccio da utilizzare per affrontare il test d'esame
- Esemplicazioni e tabelle di sintesi come strumenti di memorizzazione

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà effettuata attraverso questionari di gradimento

### **Workshop sull'offerta fuori sede**

Modalità erogazione: alle giornate d'aula si aggiunge la partecipazione ad una community gestita e moderata dal servizio formazione con la collaborazione di altre funzioni aziendali

Durata in ORE: 14

Erogazione: indicativamente da marzo a dicembre

Docenza: interna / esterna

Descrizione dei contenuti del modulo:

- Confronto con il top management sul progetto offerta fuori sede
- Approfondimenti normativi, tecnici, operativi e commerciali
- simulazioni di vendita di prodotti
- Condivisione esperienze

Descrizione dell'attività di monitoraggio e valutazione:

L'attività di monitoraggio e valutazione sarà effettuata attraverso test di apprendimento e questionari di gradimento

# OVER 55 - NUOVI MESTIERI

## DESCRIZIONE

I dati di contesto socio demografico e diverse indagini di mercato sul sistema finanziario delineano un futuro di forte competitività nel settore bancario e in settori limitrofi.

La coesistenza in banca di diverse generazioni da un lato e la competizione da parte di aziende operanti in settori limitrofi a quello bancario dall'altro, obbligano l'azienda a modificare il modo di fare banca e pensare a come presidiare il futuro. Un primo passo è l'estensione degli orari di sportello e il presidio dell'offerta fuori sede. Quali altri ambiti possono rappresentare la estensione delle attività bancarie?

## OBIETTIVI GENERALI

In questa logica si pensa di realizzare un laboratorio di ricerca e ideazione che miri a:

- Interpretare in modo innovativo alcuni comportamenti di consumo e bisogni emergenti del mercato
- Individuare le opportunità che possano estendere il ruolo della banca
- Verificare la possibilità di promuovere nuovi mestieri

## PROGRAMMA

Percorso formativo blended composto da moduli pre aula (FAD e-learning o aula virtuale) sui temi:

- Nuovi trend demografici
- Nuovi comportamenti di consumo
- Nuove tendenze

Laboratorio in presenza

## DESTINATARI DELL'INIZIATIVA

Persone over 55 che coprano tutte le categorie professionali della banca, a titolo esemplificativo: gestori filiali corporate e retail, specialisti di prodotto (es. prestito verde e energie alternative), persone del marketing e Ufficio Studi, esperti ufficio organizzazione, analisti di settore., esperti informatici.

**14 dipendenti di Intesa Sanpaolo**

**12 dipendenti di ISGS**

## ARTICOLAZIONI DIDATTICHE

### **Modulo 1 - Nuovi trend demografici**

Modalità erogazione: FAD e-learning / aula virtuale (in una o due puntate)

Erogazione: prima dell'aula

Contenuti :

- trend socio demografici culturali e occupazionali – evoluzione future
- aspetti e priorità per le aziende: agilità organizzativa

### **Modulo 2 - Nuovi comportamenti di consumo**

Modalità erogazione: FAD , e-learning o aula virtuale

Erogazione: prima dell'aula

Contenuti :

- nuovi consumi e i nuovi consumatori
- nuove forme di aggregazione

### **Modulo 3 - laboratorio in presenza**

Modalità erogazione: aula

Durata: 18 ore

Descrizione dei contenuti del modulo:

- Prima fase: concludere la fase di esplorazione iniziata nei momenti di pre aula
- Seconda fase: **creare**
- Terza fase: **modellare**
- Tema del *follow up*: verifica della fattibilità interna e della possibilità di **prototipare**

Descrizione della modalità di monitoraggio: questionario di fine percorso e survey on line