



Milano, 29/12/20

**Accordo sindacale per la presentazione di Piani Formativi al Fondo Nuove Competenze
costituito presso l'Agenzia Nazionale delle Politiche Attive del Lavoro (ANPAL)**

Elenco dei presenti:

PARTE DATORIALE

firmatari

Banco BPM SpA

PARTE SINDACALE

firmatari

DELEGAZIONE SINDACALE UNICA DI GRUPPO

FABI

FIRST CISL

FISAC CGIL

UILCA

UNISIN FALCRI SILCEA SINFUB

Tra Banco BPM SpA e le Organizzazioni Sindacali Aziendali Fabi, First Cisl, Fisac Cgil, Uilca, Unisin Falcri Silcea Sinfub

PREMESSO CHE

- l'art. 88 del D.L. 19/05/2020 n. 34 (cd. "Decreto Rilancio") convertito con legge 17/07/2020 n. 77 e successive modifiche ha istituito un Fondo Nuove Competenze costituito presso l'Agenzia Nazionale delle Politiche Attive del Lavoro (ANPAL);
- modalità e criteri di applicazione del Fondo Nuove Competenze sono stati definiti con Decreto Interministeriale del 9 ottobre 2020 che, all'art. 1 ha previsto che *"il Fondo Nuove Competenze, di cui all'art. 88, c. 1, del Decreto Legge 19/05/2020 n. 34, interviene per consentire la graduale ripresa delle attività dopo l'emergenza epidemiologica con la finalità di innalzare il livello del capitale umano nel mercato del lavoro offrendo ai lavoratori l'opportunità di acquisire nuove e maggiori competenze e di dotarsi degli strumenti utili per adattarsi alle nuove condizioni del mercato del lavoro, sostenendo le imprese nel processo di adeguamento ai nuovi modelli organizzativi e produttivi determinati dall'emergenza epidemiologica da Covid – 19"*;
- Il predetto Decreto Interministeriale prevede altresì che l'accesso alle prestazioni offerte dal Fondo ANPAL avvenga tramite preventiva sottoscrizione di un accordo collettivo recante un progetto formativo rispondente ai requisiti stabiliti dal decreto stesso, ai sensi del quale in particolare è previsto che *"parte dell'orario di lavoro venga finalizzato alla realizzazione di appositi percorsi di sviluppo delle competenze del lavoratore"*;
- le Parti confermano la centralità della formazione quale strumento di integrazione, riqualificazione e cambiamento culturale, nonché di acquisizione delle competenze necessarie per sostenere lo sviluppo professionale delle risorse;
- Banco BPM SpA ha progettato un Piano Formativo i cui beneficiari sono i lavoratori interessati dalla prevista chiusura di 300 filiali entro il mese di giugno 2021;
- l'operazione di cui all'alinea che precede risponde all'esigenza di intervenire sulla rete commerciale per razionalizzare le filiali a prevalente vocazione "transazionale" a beneficio di un rafforzamento di quelle più strutturate, tenuto conto dell'importante accelerazione verificatasi nel modo di relazionarsi alla banca della clientela, sempre più propensa all'operatività a distanza tramite moderne tecnologie, anche a causa del contesto emergenziale dovuto alla diffusione del virus Covid-19;
- la denominazione, struttura e caratteristiche del Piano sono contenute negli allegati 1 e 2 che costituisce parte integrante del presente accordo;
- con riferimento al progetto formativo di cui agli allegati, gli enti erogatori della formazione (compreso Banco BPM), sono in possesso dei requisiti di capacità formativa richiesti per lo svolgimento del progetto stesso.

le parti concordano su quanto segue:

- il Progetto Formativo può essere presentato da Banco BPM SpA a finanziamento del Fondo ANPAL, così come rappresentato nell'allegato 1 e 2.
- Le attività formative saranno erogate entro i 90 giorni successivi alla data di approvazione della domanda da parte di ANPAL. Le specifiche relative al numero di lavoratori coinvolti e al numero di ore dell'orario di lavoro da destinare a percorsi per lo sviluppo delle competenze sono riportate nell'allegato 2. Al fine di consentire la completa fruizione della formazione, l'azienda potrà in essere tutti gli interventi necessari a favorire la partecipazione ai corsi, attraverso la rimodulazione dell'orario individuale di lavoro. Le ore di formazione verranno svolte, in luogo della prestazione lavorativa, quindi nell'ambito dell'orario individuale di lavoro (anche part time); esse potranno essere fruite, d'intesa con il proprio gestore delle risorse, tramite accesso ad aule virtuali, anche presso altra unità operativa ovvero da casa.
- Le finalità, gli obiettivi formativi, i contenuti e le metodologie didattiche dei Piani sono coerenti con le necessità di sviluppare le professionalità individuali dei destinatari, in rapporto alla necessità di riqualificazione discendente dall'operazione di razionalizzazione della rete commerciale di cui in premessa e dall'esigenza di garantirne l'occupabilità e favorirne l'adattabilità nelle imprese;
- In coerenza con le linee guida dettate dall'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro (ANPAL), per ogni singolo progetto formativo contenuto nei Piani, sono indicate le conoscenze e/o le competenze oggetto della formazione e sarà disponibile attestazione degli apprendimenti acquisiti.

Milano, 29/12/2020

PARTE DATORIALE

Banco BPM SpA

PARTE SINDACALE

DELEGAZIONE SINDACALE UNICA DI GRUPPO

FABI

FIRST CISL

FISAC CGIL

UILCA

UNISIN FALCRI SILCEA SINFUB

Allegato 1 all'accordo sindacale per la presentazione di Piani Formativi al Fondo Nuove Competenze costituito presso l'Agenzia Nazionale delle Politiche Attive del Lavoro (ANPAL)

Oggetto: progetto formativo

1. Ambito di progetto

La struttura professionale dell'occupazione in banca negli ultimi anni è cambiata significativamente. I principali fattori del cambiamento sono rappresentati dall'evoluzione dei comportamenti sociali, dal mutamento delle norme e dallo sviluppo tecnologico.

L'innovazione digitale ha permeato il settore bancario e finanziario ed è cambiato non solo il modo di offrire i servizi ma anche il modo di gestire la relazione con il cliente in un contesto in cui i servizi "tradizionali" si integrano con le nuove tecnologie in logica omnicanale.

Inoltre lo sviluppo tecnologico richiede nuove competenze professionali e, più in generale, competenze trasversali e digitali per tutte le figure professionali presenti in banca per poter affrontare le sfide del cambiamento, anche in relazione alla prevista razionalizzazione della Rete Commerciale del Gruppo Banco BPM attraverso la chiusura di 300 filiali di piccole dimensioni nel corso del 2021.

2. Obiettivi di apprendimento in termini di competenze

Il progetto formativo ha come finalità la riqualificazione professionale utile per rafforzare le competenze delle persone nel mutato scenario di riferimento e poggia le sue basi su tre principali aree di intervento:

- **soft e digital skill**: sviluppo di competenze trasversali di tipo relazionale e comportamentale (resilienza, motivazione e autoefficacia) che permettono agli individui di adattarsi più facilmente al cambiamento e al contesto di riferimento. La digitalizzazione intesa come chiave per la competitività richiede la conoscenza delle innovazioni che BBPM sta implementando attraverso il programma Digital Omnichannel Transformation, che consentirà la padronanza nell'utilizzo degli strumenti digitali e collaborativi.
- **Reskilling e upskilling**: aggiornamento e/o upgrade delle competenze tecnico-professionale in ambito consulenza finanziaria e in ambito valutazione e monitoraggio del rischio di credito.
- **Sviluppo della cultura della compliance nei processi di vendita**: aggiornamento e up-grade delle competenze di carattere normativo (Antiriciclaggio, Trasparenza e Responsabilità Amministrativa delle Banche) relative alle regole, ai processi e alle procedure con cui la Banca assicura il contenimento del rischio e un regolare processo di consulenza e vendita.

Tutti i corsi previsti all'interno delle aree sopra descritte sono pertanto riconducibili a macro-obiettivi formativi e di sviluppo delle persone così sintetizzabili:

- rafforzare capacità digitali e soft skills per essere in grado di gestire contesti “VUCA” (Volatilità, Incertezza, Complessità e Ambiguità) e innovazione digitale;
- garantire l'apprendimento di specifiche competenze in ambito tecnico professionali coerenti con l'area di attività collegata al ruolo di destinazione;
- garantire la comprensione e l'applicazione del quadro normativo di riferimento.

L'evoluzione in corso del settore bancario richiederà un aumento generalizzato delle competenze, in particolare quelle digitali e comportamentali. Un'eccellente padronanza delle competenze tecniche resterà un prerequisito necessario per l'esercizio del ruolo.

3. Soggetti destinatari e caratteristiche complessive del progetto (modalità di svolgimento e durata del percorso)

Il progetto (vedi Allegato 2 - Progetto Formativo) si rivolge alle 805 persone che operano nelle 300 filiali di piccola dimensione oggetto della riorganizzazione aziendale di cui al paragrafo 1. Il totale delle ore di formazione previste è 27.444. In particolare:

- tutte le persone interessate saranno coinvolte nelle attività formative volte allo sviluppo delle soft e digital skills e della cultura della compliance;
- le attività formative finalizzate al reskilling o upskilling saranno invece indirizzate verso le persone che, a seguito della riorganizzazione, vedranno modificarsi il proprio ruolo e avranno l'esigenza di acquisire o potenziare, in base al proprio percorso professionale, le competenze di due ambiti fondamentali per il business bancario: la consulenza finanziaria e la valutazione e monitoraggio del rischio di credito.

Per ogni ambito di intervento vengono specificati:

- il fabbisogno aziendale;
- ove possibile, la referenziazione delle competenze agli standard professionali e di qualificazione definiti nell'ambito dell'Atlante del Lavoro curato da INAPP e del Quadro Regionale Standard Professionali della Regione Lombardia;
- gli obiettivi di apprendimento in termini di nuove o maggiori competenze;
- le attività formative di dettaglio;
- il numero dei lavoratori coinvolti, i ruoli professionali e l'ambito organizzativo;
- le ore di formazione pro capite;
- le modalità di svolgimento del percorso di apprendimento (Aula virtuale sincrona, Pillole Digitali, Webinar Asincroni ...)
- la tipologia dei soggetti erogatori.

La valorizzazione delle competenze e degli apprendimenti individuali contemplerà:

- la verifica degli stessi in esito ai percorsi formativi;

- l'attestazione da parte dell'ente erogatore del percorso formativo e di apprendimento svolto, con messa in trasparenza delle competenze oggetto della formazione.

4. Soggetti erogatori della formazione

In BancoBPM la formazione accompagna la crescita professionale delle persone, sviluppa le competenze di ruolo e le competenze manageriali ed è fattore abilitante nei processi di cambiamento. Le attività formative hanno per oggetto tutto ciò che attiene lo sviluppo del business, l'adeguamento normativo e di mercato, ma anche tutto ciò che riguarda nuovi approcci al lavoro e sviluppo di soft skills.

Essa è erogata da:

- struttura di Formazione di Banco BPM
- Fornitori esterni selezionati privilegiando quelli in possesso di certificazione ISO 9001.

Qualifica - Formazione Interna

La struttura di Formazione è al servizio delle persone del Gruppo e garantisce le attività connesse ai processi formativi che vanno dall'analisi dei bisogni, alla definizione dei piani di formazione, dalla progettazione all'erogazione di corsi e percorsi, dalla pianificazione al monitoraggio delle attività.

Formazione è in grado di progettare ed erogare diversi format in base agli obiettivi di apprendimento dalle aule in presenza alla formazione e-learning e digitale utilizzando anche leve quali coaching e mentoring.

Può contare su una piattaforma LMS, di una APP per i contenuti digitali, TEAMS per le aule Virtuali e di un canale STREAM per la formazione. Ha inoltre sviluppato nel corso del 2020 un sistema di tracciatura della formazione per le aule virtuali.

I trainer interni hanno una pluriennale esperienza di docenza, conoscenza dell'azienda e del suo business. Aggiornano periodicamente le competenze di tipo tecnico e relazionale.

Qualifica - Formazione Esterna

I fornitori esterni sono selezionati secondo criteri quali-quantitativi e monitorati in itinere. Vengono privilegiati quelli in possesso di certificazione ISO 9001. Banco BPM collabora inoltre con le maggiori Università e Business School italiane.

Per l'erogazione dei contenuti formativi non realizzabili attraverso il ricorso alle competenze interne, Banco BPM potrà avvalersi delle seguenti collaborazioni.

Ragione sociale	Indirizzo	Partita IVA	Tipo
Amicucci Formazione SRL	Via Alessandro Volta, 5/9 62012 Civitanova Marche	01405830439	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione
Centodieci Advisory SRL	Galleria Ezzelino 5 35137 Padova	04531800284	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione
CHORALIA Comunicazione interna e formazione SRL	Via Tortona 37 20144 - Milano	13322460158	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione
Clef Consulting SRL	Galleria Ugo Bassi 1 40121 - Bologna	03703091209	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione
Forlearning SRL	Via Canaletto 71 41030 - Bastiglia	03662100365	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione
GSO Company SPA	Piazza Bertarelli 1 20122 - Milano	11763860159	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione
BIT Market Services SRL	Piazza Degli Affari 6 20123 - Milano	06695270964	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione
E-CO E-Learning Studio SRL	Via Tiburtina 912 00156 Roma	08757151009	Soggetto privato che da statuto svolge attività di formazione

5. Oneri

Gli oneri di contribuzione complessivi del Piano ANPAL per le 805 persone interessate ammontano a circa € 1.000.000.

6. Valorizzazione del patrimonio di competenze

La valorizzazione del patrimonio di competenze delle persone destinatarie degli interventi ha visto il suo avvio dall'analisi del target di riferimento (profilo di ruolo attuale, profilo di ruolo futuro, competenze core di ruolo e già acquisite attraverso percorsi di formazione effettuati in precedenza e nuove competenze trasversali).

L'impianto metodologico utilizzato, in coerenza al contesto Banco BPM, ha come riferimenti:

- l'Atlante del Lavoro Inapp (<https://atlantelavoro.inapp.org/>) "che descrive i contenuti del lavoro in termini di attività (task, compiti ecc.) e dei prodotti e servizi erogabili nello svolgimento delle stesse". Attraverso Settore Economico Professionale (SEP); processi e sequenze di processo; Aree di Attività (ADA); l'ADA è la principale unità informativa dell'Atlante, e contiene la descrizione delle singole attività che la costituiscono, i prodotti e i servizi attesi nonché i riferimenti ai codici statistici delle classificazioni ISTAT delle attività economiche e delle professioni. Ad ogni ADA, nell'ambito del processo di riferimento, è associato un risultato atteso che rappresenta l'obiettivo che si vuole raggiungere al termine dell'attività formativa.

Le ADA di riferimento per questo programma formativo sono nell'ambito del settore 13 – Servizi Bancari ed Assicurativi e settore 24 Area comune. Per ogni iniziativa formativa è indicata l'ADA di riferimento.

- il Quadro Regionale degli Standard Professionali Regione Lombardia che ha permesso di declinare la competenza in ulteriori dettagli che fanno riferimento alle conoscenze/capacità e abilità; ove possibile sono stata ricollegate alla competenza generale (ADA) e selezionate in considerazione del profilo di ruolo Banco BPM, della complessità e del livello EQF associato all'iniziativa.

- Il quadro delle qualifiche europee (EQF) basato sui risultati dell'apprendimento articolato su 8 livelli per tutti i tipi di qualifiche, che funge da strumento di "traduzione" tra i diversi quadri nazionali delle qualifiche. Tale quadro contribuisce a migliorare la trasparenza, la comparabilità e la portabilità delle qualifiche delle persone e consente di confrontare le qualifiche di paesi e istituzioni diversi. Ogni iniziativa trova il suo riferimento di misurazione nel livello EQF (3, 4, 5) e in tutte le iniziative tale riferimento sarà supportato da un test finale di rilevazione dell'apprendimento (ad es. griglia di osservazione/test di verifica delle conoscenze), insieme all'attestazione di frequenza che certifica la competenza EQF indicata.

Il modello di progettazione della formazione BBPM adottato per le conoscenze tecnico professionali è strutturato in 'obiettivi didattici', non si focalizza sui contenuti da raccontare o trasmettere ai discenti, ma sull'azione che il partecipante dovrà mettere in atto per dimostrare di aver compreso, ribaltando la logica tradizionale di progettazione. Nella formazione comportamentale è privilegiato un modello in cui le metodologie sono fortemente collegate all'azione quotidiana e contemporaneamente capaci di facilitare il coinvolgimento, lo scambio e la collaborazione tra i destinatari, con forme di apprendimento di tipo esperienziale.

Per verificare l'effettiva efficacia formativa e sistematizzare i momenti chiave dello sviluppo professionale delle persone, Formazione adotta un sistema di verifica in termini di apprendimento il livello di preparazione acquisito durante lo svolgimento del percorso formativo e valuta il livello delle conoscenze effettivamente raggiunte.

Inoltre, il processo di erogazione dei servizi formativi prevede anche l'utilizzo di metodologie didattiche differenziate e una costante e puntuale verifica del livello di gradimento percepito dai partecipanti.

L'attuazione dell'intero Piano Formativo sarà monitorata puntualmente attraverso gli strumenti di pianificazione e monitoraggio di cui è dotata la struttura Formazione, evidenziando gli stati avanzamento e eventuali scostamenti rispetto a quanto preventivato.

Tutor aziendali, docenti e gli stessi partecipanti forniranno feedback tempestivi sull'andamento delle attività formative, consentendo in itinere, di evidenziare eventuali aree di miglioramento legate sia ad aspetti progettuali e di contenuto che all'erogazione.

Le prove finali forniranno inoltre indicazioni in merito al raggiungimento degli obiettivi di progetto e potranno evidenziare possibili ulteriori aree di intervento per il futuro.

7. Modalità di messa in trasparenza delle competenze acquisite e attestazione delle competenze acquisite

Nella logica descritta al paragrafo precedente la formazione è parte integrante della crescita professionale per ricoprire il ruolo in modo ottimale e per valorizzare le competenze acquisite nel tempo.

Il modello adottato da Banco BPM:

- valuta le conoscenze core → secondo il principio 'cosa deve essere in grado di fare' il collega per svolgere al meglio il proprio ruolo;
- utilizza prove di valutazione corrispondenti alla complessità del contenuto (test, casi aziendali e griglie di osservazione);
- ove possibile, utilizza strumenti informatici per garantire l'imparzialità del risultato; attraverso la somministrazione di test randomici;
- prevede l'analisi dei risultati per verificare 'la tenuta' delle prove di valutazione e l'effettiva efficacia formativa.

I soggetti incaricati della formazione attesteranno le competenze acquisite con indicazione della competenza e relativo livello EQF previsto per la singola iniziativa. Formazione provvederà ad aggiornare il curriculum formativo dei fruitori dei corsi con la relativa attestazione.

ALLEGATO 2

Fabbisogno aziendale	Progressivo corso	Titolo Corso	Durata	Contenuti del corso	Destinatari	N° destinatari	Modalità di erogazione	Soggetto erogatore
RESKILLING E UP-SKILLING IN AMBITO CONSULENZA FINANZIARIA	8	Asset allocation di portafoglio	22.5	Mifid2: consulenza finanziaria Il modello di consulenza BBPM e l'applicativo AS Il ciclo economico: analisi delle componenti del PIL La curva dei rendimenti: significatività e valutazioni Il modello di riferimento per la costruzione di un portafoglio (MPT) I livelli di efficienza del mercato I vantaggi di un portafoglio diversificato: rendimento, volatilità e correlazione L'alfa e il beta del portafoglio Gli indici di performance di portafoglio: TWR/MWR Valutazioni quantitative e qualitative: Morningstar rating e Analyst rating Casi ed esercitazioni	GESTORE PRIVATI, GESTORE PERSONAL	124	Aula virtuale sincrona	BBPM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
	9	Analisi di bilancio e del profilo qualitativo del cliente	30	L'istruttoria e le fonti informative per la valutazione quali-quantitativa del cliente Il settore e cenni alle politiche creditizie Gruppi giuridici ed economici Il bilancio d'esercizio e i modelli reddituali per l'interpretazione del reddito aziendale Adeguata verifica Questionario qualitativo Garanzie o mitigazione del rischio di credito Focus su Bilancio, principali poste, riclassifica Cebi Web Valutazione della qualità dell'ativo, del passivo, delle rimanenze, degli utili Valutazione della capacità di rimborso dell'impresa e del merito creditizio Casi aziendali ed esercitazioni	GESTORI BUSINESS, ADDETTO IMPRESE	18	Aula virtuale sincrona/pollie digitali sincrona/webinar asincrono	BBPM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
RESKILLING e UP-SKILLING IN ambito VALUTAZIONE e il MONITORAGGIO del RISCHIO di CREDITO	10	Analisi della dinamica finanziaria per la valutazione dell'impresa	22.5	La dinamica finanziaria d'impresa nel processo di valutazione del merito creditizio La posizione finanziaria nella Capitale circolante netto operativo Analisi della redditività d'impresa Lever finanziaria e leva operativa Il rendiconto finanziario e le informazioni finanziarie rilevanti Tecniche di analisi del fabbisogno finanziario prospettico Casi aziendali ed esercitazioni	GESTORE BUSINESS, ADDETTO E GESTORI IMPRESE	20	Aula virtuale sincrona/pollie digitali sincrona/webinar asincrono	BBPM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
	11	Monitoraggio del rischio di credito	7.5	Monitoraggio del rischio di credito Cenni alla nuova Definition of Default Gli strumenti aziendali per il monitoraggio del rischio di credito Casi aziendali ed esercitazioni	GESTORE BUSINESS, ADDETTO E GESTORI IMPRESE	38	Aula virtuale sincrona/pollie digitali sincrona/webinar asincrono	BBPM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
RAFFORZARE LA CULTURA DELLA COMPLIANCE NELLA GESTIONE DEI PROCESSI DI VENDITA	12	Responsabilità amministrativa delle Banche, Anticicloggio e Trasparenza	6	I corelli processi di consulenza, offerta e vendita attraverso analisi congiunta della normativa bancaria	TUTTI	805	Aula virtuale sincrona/pollie digitali sincrona/webinar asincrono	BBPM O ALTRO SOGGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL

1	Resilienza, motivazione e autoefficacia in contesti dinamici e in continua evoluzione	8	Attuare il cambiamento attraverso le parole chiave: Resilienza, motivazione, autoefficacia La Resilienza è la capacità di far fronte in maniera positiva a tutti gli eventi. È quella energia che permette di riorganizzarsi, ricostruire e ricardinare, restituendo sensibili alle opportunità. Forza in se un particolare stile di motivazione che si autogenera. Per questo si può associare al concetto di autoefficacia per sostenere ed essere in prima persona protagonista del cambiamento.	TUTTI	805	Aula virtuale sincrona/pillole digitali asincrona/webinar asincrono	BANCOBPM O ALTRO SOГGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
2	La digital transformation del Mercato Bancario	2	I Trend del mondo Digital banking Attese, bisogni e criteri d'acquisto dei nostri clienti per segmento. Quelli minacce ed opportunità presenti l'innovazione per il mercato Bancario? Scenario attuale: come cambia il rapporto tra i consumatori e le banche, con Covid 19? L'impatto del COVID sulla strategia BBPM e il Programma DOI	TUTTI	805	Aula virtuale sincrona/pillole digitali asincrona/webinar asincrono	BANCOBPM O ALTRO SOГGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
3	Lo Smart Selling: la digitalizzazione del rapporto gestore cliente	6	Lo scenario ipost Covid 19 per il mercato italiano Lo Smart Selling: la digitalizzazione del rapporto cliente gestore Uso della Videoconferenza nella relazione con il cliente: difficile ed opportuno. Empatia ed ascolto in Digitale Presentazione della proposta in Digitale Uso di Teams: «consigli evoluti»	TUTTI	805	Aula virtuale sincrona/pillole digitali asincrona/webinar asincrono	BANCOBPM O ALTRO SOГGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
4	La nuova offerta digital Banco BPM per le Aziende	3	Posizionare la nuova offerta digital Banco BPM per le aziende rispetto all'evoluzione del mercato Scenario attuale: come cambia il rapporto tra i aziende e le banche, con Covid 19 Youinvoice, Anticipo Smart, YouBusinessWeb, You Lounge e You World Prodotti transazionali digitali	REFERENTE COMMERCIALE, GESTORE BUSINESS, ADDETTO IMPRESE, GESTORE IMPRESE, SPECIALISTA SVILUPPO	45	Aula virtuale sincrona/pillole digitali asincrona/webinar asincrono	BANCOBPM O ALTRO SOГGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
5	La nuova offerta digital Banco BPM per i Privati e Personali	3	Posizionare la nuova offerta digital Banco BPM per i privati rispetto all'evoluzione del mercato Trend, PSD2 e l'implicazione dell'open banking Dem e Customer Journey--> You web e You desk Identità digitale La nuova App Banco BPM integrata con filiale Offerta e consulenza a Distanza-->nuovi processi	REFERENTE COMMERCIALE, GESTORE PERSONAL, GESTORE PRIVATI, SPECIALISTA SVILUPPO	388	Aula virtuale sincrona/pillole digitali asincrona/webinar asincrono	BANCOBPM O ALTRO SOГGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
6	Dalle Divan Culture: Gli strumenti di analisi dei dati per la rete	2	Iniziativa incentrate sul Customer Journey di investimento basati sui bisogni Priorizzazione del contatto in funzione del customer Journey assegnati legati ai bisogni della clientela. L'importanza dei Dati L'applicativo You desk Analisi dei dati You desk e W spiriti	TUTTI	805	Aula virtuale sincrona/pillole digitali asincrona/webinar asincrono	BANCOBPM O ALTRO SOГGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL
7	Le competenze per la consulenza finanziaria	30	Milica2, consulenza finanziaria Il modello di consulenza BBPM e l'applicativo 45 Gli Strumenti finanziari: Rendimento fischio e fisocilità Relazioni tra economia reale e andamento dei mercati finanziari Praticazione finanziaria e l'Asesi Allocations di portafoglio Come costruire un portafoglio rispondente alle esigenze del cliente e in linea con il suo profilo di rischio Casi e esercitazioni	GESTORE PRIVATI	92	Aula virtuale sincrona/pillole digitali asincrona/webinar asincrono	BBPM O ALTRO SOГGETTO PRIVATO/PUBBLICO IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALL'AVVISO ANPAL