

Report Attività Formativa 2013
e
Principali Attività 2014
BANCA MPS

Incontro con OO.SS

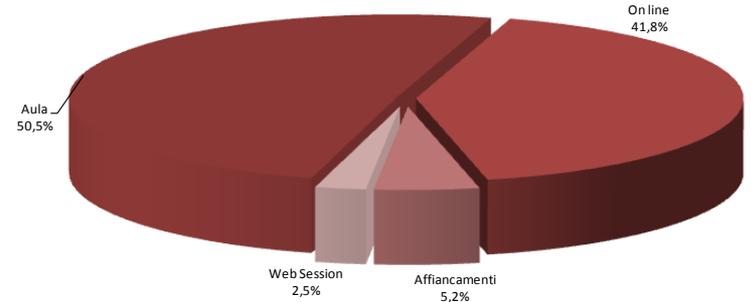
Marzo 2014

Il presente documento è realizzato ai fini di una presentazione commentata

PERSONALE BMPS

Modalità di erogazione	% su tot. Ore 2013	Ore 2013	Ore 2012	Delta %
Aula	50,5%	474.783	539.877	-12,1%
On line	41,8%	393.401	278.131	41,4%
Affiancamenti	5,2%	48.532	32.607	48,8%
Web Session	2,5%	23.572	0	-
TOTALE ORE		940.288	850.615	10,5%

% ore erogate per tipologia d'intervento



Customer utilità corso valori da 1a 6

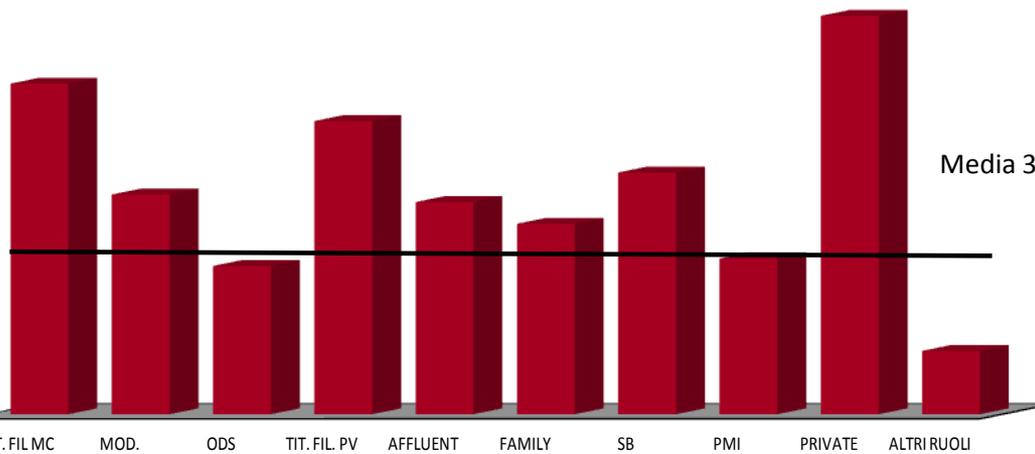
5.10

Schede totali Customer Satisfaction elaborate 34.394 di 2.096 edizioni chiuse e inserite su CLIC di cui sotto la soglia del valore 4,5 per l'item "Valutazione complessiva del corso" 169 edizioni (8,1%)

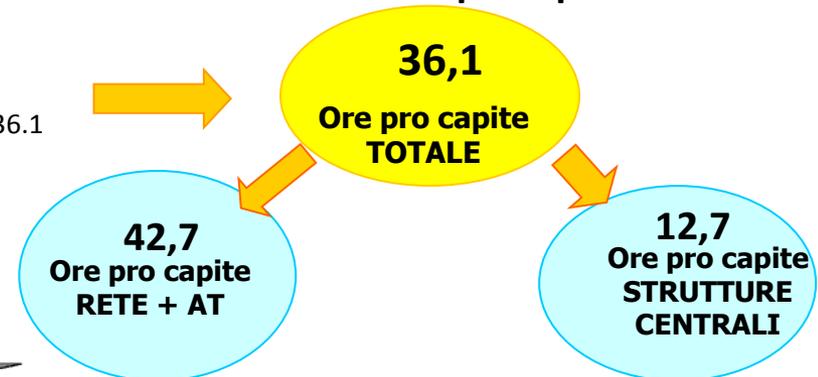
Il 59% della formazione in presenza (aula, W-S e Affiancam.ti) è erogato con **docenza interna**

Distribuzione media ore pro capite per famiglie di ruoli

75,31 50,04 33,78 66,79 48,34 43,38 55,06 35,50 90,76 14,43



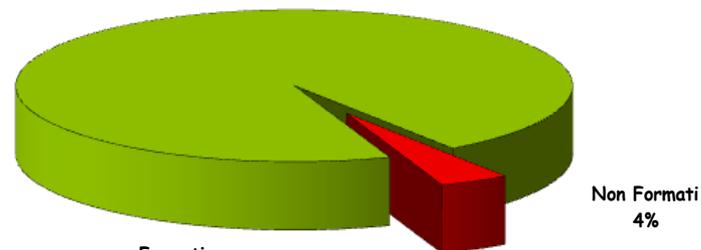
Ore formazione procapite 2013



Organico BMPS

DIPENDENTI BMPS	26.039
Formati	24.982
Non Formati	1.057

% Dipendenti Formati e NON Formati

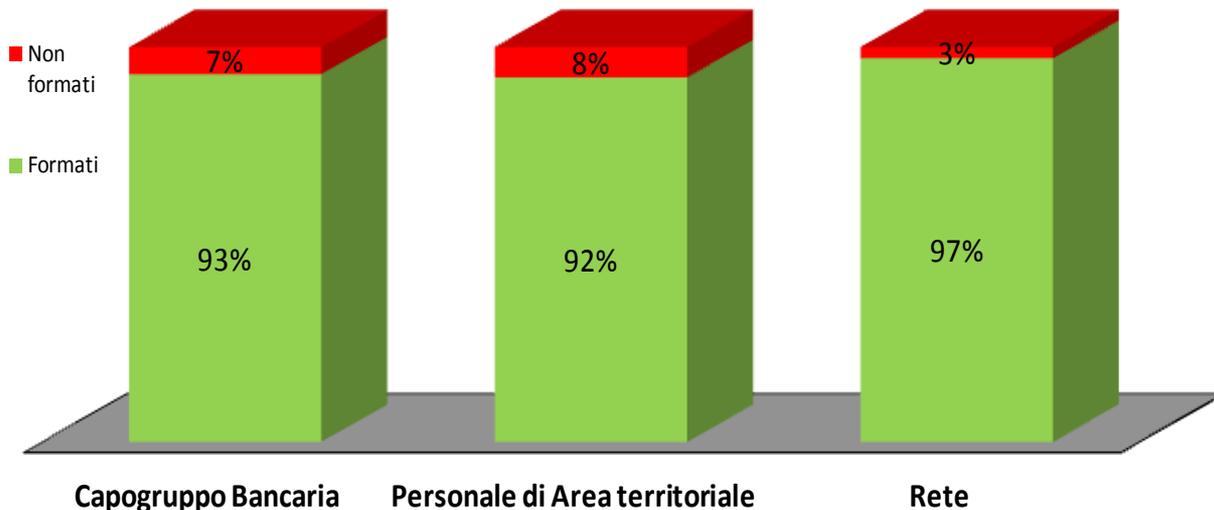


Composizione organico % Formati Non Formati

N dipendenti 5.747

N dipendenti 1.936

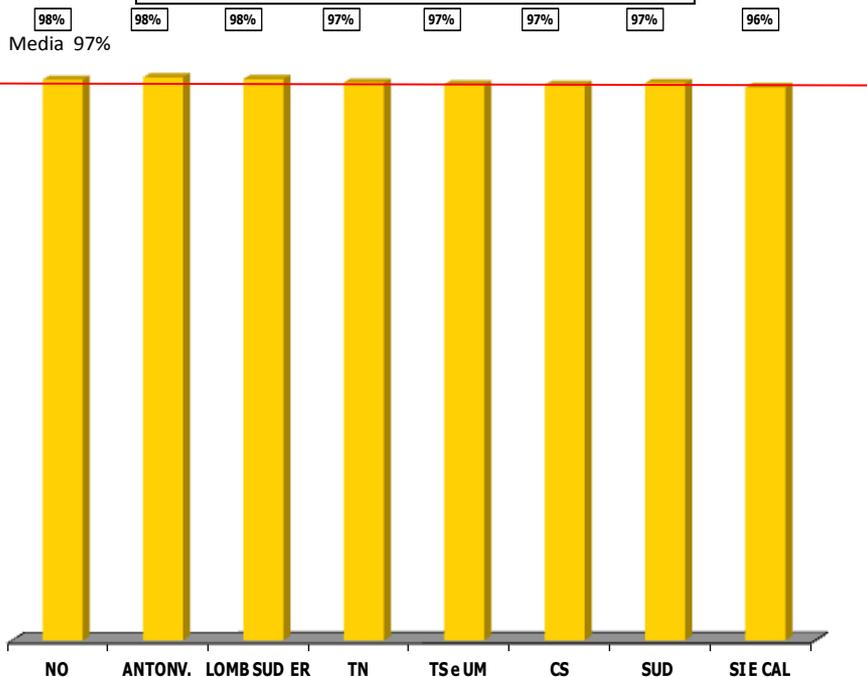
N dipendenti 18.356



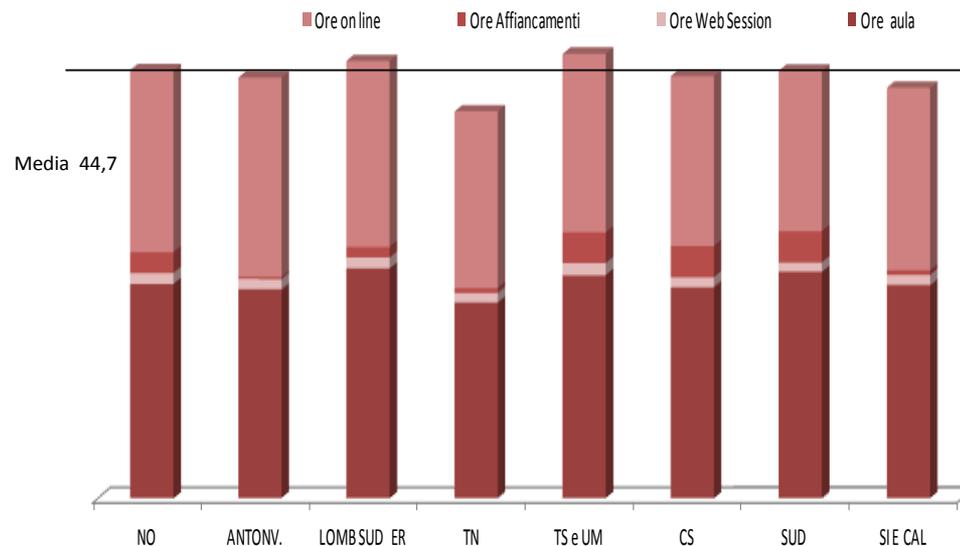
Sistema bancario Italia 90%
formati
Fonte ABI

Area Territoriale RETE	Organico (fonte CLIC)	% dip formati	Tot. ore	n. gg form. Procap	n. ore form.AULA Procap	FORMAZIONE KMO		
						n. ore form. ON LINE Procap	n. ore form. WEB SESSION Procap	n. ore form. AFFIANCAMENTO Procap
Tot compl BMPS	18.356	97,2%	786.587	5,71	23,34	19,51	1,12	1,86
NO	2.404	97,6%	103.520	5,74	23,29	19,77	1,18	2,28
ANTONV.	2.813	98,0%	124.800	5,92	22,68	21,68	1,13	0,23
LOMB SUD ER	2.010	97,7%	90.878	6,03	24,99	20,22	1,16	1,14
TN	2.569	97,1%	104.030	5,40	21,27	19,22	1,02	0,53
TS e UM	2.105	96,8%	91.900	5,82	24,23	19,43	1,32	3,32
CS	2.228	96,7%	92.225	5,52	22,94	18,46	1,08	3,38
SUD	2.635	97,0%	110.786	5,61	24,60	17,44	1,01	3,40
SI E CAL	1.592	96,3%	68.447	5,73	23,15	19,84	1,10	0,50

% dipendenti formati



N. ore formazione procapite



Progetti	Moduli	Edizioni	Durata hh	N. RISORSE DA FORMARE	N. RISORSE FORMATE
Competenze distintive di ruolo per la Rete	Aspetti giuridici del credito: questionario di orientamento formativo	1		200	113
	Procedure e Principi base di affidabilità	7	22,5	200	107
	Rapporto Banca Impresa: la condivisione dei progetti	31	15,0	496	390
	Elementi di Finanza base: questionario di orientamento formativo	1		300	33
	Elementi di Finanza base	8	15,0	160	179
	Gestore Small Business: lo sviluppo della relazione	6	22,5	96	73
	Gestore Affluent: lo sviluppo della relazione	6	15,0	96	151
	Finanza per l'offerta commerciale privati	6	15,0	96	175
	Percorso Titolari di Filiale	2	30,0	30	130
	Orientamento consulenziale al cliente	5	15,0	160	120
	Ottimizzazione fiscale, pianificazione successoria e tutela del patrimonio	12	7,5	180	170
	Percorso didattico promotore finanziario	1		140	140
	Comportamenti commerciali (Private)	13	15,0	195	132
Presidio e sviluppo commerciale Previdenza e Protezione	Bancassicurazione aggiornamento 2013 (Focus Affluent e Family)	275	15,0	4.400	6.449
	Bancassicurazione aggiornamento 2013	370	15,0	5.920	3.901
	Bancassicurazione: ingresso	7	30,0	110	570
Presidio dei rischi operativi	Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro: antincendio medio	110	8,0	1.804	1.430
	Pronto Soccorso aziendale 1° modulo	105	12,0	1.718	1.201
	Pronto Soccorso aziendale 2° modulo	195	4,0	3.120	2.368
	Antiriciclaggio e Terrorismo internazionale - Titolare di filiale	2	5,0	30	186
Consolidamento delle competenze relazionali	Gestione e sviluppo dei collaboratori	35	7,5	700	650
	Sostenere lo sviluppo professionale: formazione formatori	1	15,0	26	25
	Sviluppo comportamenti manageriali (Private)	3	7,5	70	88

Obiettivi

- Sviluppare comportamenti, capacità e conoscenze a supporto del processo di change management, in coerenza con l'evoluzione organizzativa e normativa.
- Consolidare il ruolo della formazione quale leva di sviluppo, engagement ma anche di fattore premiante per le persone, (in chiave selettiva e meritocratica).

Costituzione di “MPS Academy”, la corporate university articolata in 3 indirizzi:

- **People**: per lo sviluppo manageriale e dei comportamenti (DNA MPS)
- **Business**: per lo sviluppo di competenze professionali d'ingresso/consolidamento nei ruoli (con particolare riguardo a credito, finanza, metodo commerciale)
- **Compliance & Safety**: per assicurare la copertura degli obblighi formativi connessi a compliance e sicurezza (antiriciclaggio, trasparenza, salute e sicurezza, ecc.)

MPS Academy si caratterizza per:

- **Faculty MPS**: rafforzamento e formalizzazione della Formazione interna
- **Formazione “a KM Zero”**: potenziamento della fruibilità dal posto di lavoro (websession, affiancamenti e online); estensione fruibilità da casa (24/7) della Library formativa MPS (500 titoli multimediali tra cui molti utilizzabili anche per ricerche per figli studenti)
- Modalità di **“social learning”**: blog del credito, Community HR (per la condivisione e la diffusione di “buone pratiche gestionali”, ecc.), learning circle

Principali iniziative**Leve attivate**

“People” si incentra sulla diffusione di una cultura “manageriale” basata sui “comportamenti” e sulla gestione dei collaboratori. In quest’ottica vengono ridefiniti percorsi strutturati d’ingresso per i ruoli strategici. Il ruolo prioritario è stato individuato nel **neo-titolare di Filiale** (con un **target 2013** di ca. **120** partecipanti)

Obiettivi

• Formare i “nuovi titolari” in coerenza con il “modello manageriale MPS” (comportamenti, gestione e sviluppo dei collaboratori) e sviluppare le competenze professionali necessarie alla piena copertura del ruolo (conto economico, credito, commerciale)

Processo

- Individuazione del Neotitolare;
- Percorso formativo strutturato (aula e affiancamenti) per garantire **qualità, personalizzazione, sistematicità e timing corretto** degli interventi.
- Self-assessment di fine corso , con cui ciascun neo-titolare segnala eventuali aree di approfondimento/miglioramento
- La scheda viene inviata al DOR che, d’intesa con DTM, procede a effettuare affiancamenti (es. a cura di Settoristi) che vengono censiti nel curriculum formativo
- Monitoraggio nel semestre successivo e check-out finale con relativo feedback (DOR + DTM)

Monitoraggio e Follow-up

Titolo e Durata

Principali argomenti

Docenza

1° g

1. ANTIRICICLAGGIO (5 h)
2. PRICING (2,5 h)

Saluto dell'Amministratore Delegato e del Resp. Direzione Rete

1) Antiriciclaggio:
Evoluzione della normativa
Normativa interna adeguata verifica registrazione e conservazione dei dati
Segnalazione Operazione Sospetta, obblighi formali e valutazioni soggettive
Limitazione usocontante e titoli al portatore: Sanzioni, Responsabilità amministrativa dell'Ente vigilanza e controlli

2) Il Pricing nel CE
TIT nuove regole
Il Pricing Raccolta/impieghi
La formazione del margine di interesse
Pricing e commissioni
Pricing e rischio di credito
Il RON, l'utile netto e il Nopat

1. Servizio Antiriciclaggio
2. Servizio Mercati Retail

2° g

- CONTO ECONOMICO E ALTRI STRUMENTI DI ANALISI DELLA GESTIONE**

Bilancio competenze: ingresso

Panoramica principali report e strumenti
Modalità di utilizzo degli strumenti e analisi delle interdipendenze;
Margine di Interesse Commissioni e altri ricavi
Redditività lorda, netta e risk adjusted
Indicatori sintetici di performance
Analisi del Conto Economico di una filiale

Bilancio delle competenze: uscita

Servizio Budget e Controllo di Gestione Commerciale

3° g

- PROGRAMMAZIONE COMMERCIALE RETAIL**

Saluto del Responsabile della Direzione Risorse Umane e Comunicazione Interna (consegna delle spillette MPS)

Piano commerciale: finalità e contenuti

Consulenza avanzata tramite piattaforma Advice
La normativa Mifid e il servizio di Consulenza;
Elementi di Asset Allocation;
Le logiche della Consulenza Avanzata;
L'ottimizzazione di portafoglio;
Il Monitoraggio e la gestione del tempo

Elementi andamentali desumibili dal monitoraggio delle Filiali a crescita accelerata

Servizio Mercati Retail
Servizio Retail di Rete

4° g

1. MONITORAGGIO DEL CREDITO (3,5 h)
2. RISCHI OPERATIVI (4 h)

1.) Costo del credito
Rischio di credito
Politiche creditizie
Applicativo di Monitoraggio del credito
Gestione delle posizioni rischiose
Rinnovi automatici
Adempimenti operativi e amministrativi

2) Importanza della fase di istruttoria delle pratiche di rischio
Valutazione del patrimonio responsabile
Forme tecniche di finanziamento
Poteri di firma e Autonomia deliberativa
Gruppi clienti connessi
Garanzie reali e personali
Andamento del rapporto e gestione delle posizioni creditizie

1. Serv. Credit Services
2. Serv. Audit Strutture Territoriali Rete

5° g

- LA GESTIONE DEI COLLABORATORI**

Il ruolo imprenditoriale del Titolare

L'orientamento alle Persone
Osservare e conoscere i propri collaboratori

La comunicazione: feedback e colloquio come leve a disposizione del Titolare per la gestione delle risorse: Il colloquio nel nuovo processo di Talent & Performance Management

Aspetti normativi e contrattuali del rapporto di lavoro

Relazioni sindacali

Consegna dei Diplomi

Servizi Gestione RU, Relazioni Industriali, Rapporti di Lavoro, Sviluppo e Formazione Risorse

SAL - PERCORSO FORMATIVO NEO TITOLARI (anno 2013)

19/02/2014

aree territoriali	risorse iscrivibili nell'anno 2013*	iscritti	edizioni pianificabili su base 20	edizioni pianificate	edizioni chiuse	risorse			
						partecipanti	media presenze	tolti da percorso	
ANTONVENETA	13	11				11		1	
CENTRO E SARDEGNA	26	26				26			
LOMBARDIA SUD EM. ROM.	15	13				13		2	
NORD OVEST	13	11				11		2	
SICILIA E CALABRIA	16	16				16			
SUD	15	15				15			
TOSCANA NORD	17	13				13		3	
TOSCANA SUD UM. MARCHE	12	12				12			
totale	127	117	6	6	6	117	20	8	
							% formati sul totale	92%	
							% edizioni sul totale	100%	

* titolari nel ruolo da gennaio 2013 a settembre 2013

Indice sintetico del corso	Valore min 1 max 6
5,18	

Di seguito gli interventi formativi a sostegno del processo di Talent & Performance Management che ha interessato i **Responsabili di risorse e tutto il personale del Gruppo** per un totale di **72.250 ore**.

Inizio	Fine	Azione	Ruoli target	Tipologia	Da formare	Formati	Customer Satisfaction
gen-13	mar-13	VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE - PIANO D'AZIONE: ASSEGNARE OBIETTIVI	Resp. RU	On line	3300	2600	n.r.
gen-13	mar-13	VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE - AUTOVALUTAZIONE	Tutto il personale	On line	28600	25200	n.r.
gen-13	mar-13	TALENT E PERFORMANCE MANAGEMENT: IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE	Resp. RU	Aula	3200	3200	4,95
set-13	ott-13	SOSTENERE LO SVILUPPO PROFESSIONALE	GRU e DRUSC	Aula	100	95	5,05
ott-13	dic-13	GESTIONE E SVILUPPO DEI COLLABORATORI (Il colloquio di feedback)	Resp. RU	Aula	3250	3250	5,06
nov-13	in corso	VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE - AUTOVALUTAZIONE (Modulo 2)	Tutto il personale	On line	27950	18200	n.r.

✓ **Tutti i Responsabili** di risorse saranno iscritti al **corso on line** “Il colloquio di Feedback” nel corso del mese di marzo 14



ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE AL PIANO DI SVILUPPO DELLE "CONOSCENZE CREDITIZIE"

Si attesta che Il/la Sig./Sig.ra

Nome	STEFANO
Cognome	ROMBOLI
Matricola	528401

ha partecipato al piano di sviluppo delle conoscenze creditizie, fruendo del corso in aula indicato di seguito e superandone il relativo test finale di apprendimento (soglia di superamento prevista: 70% di risposte esatte).

CODICE CORSO	TITOLO	DURATA (ORE)	ESITO TEST	DOCENZA
2132	PMI: ANALISI DELLA DINAMICA AZIENDALE IN OTTICA PROSPETTICA	15:00	Superato	ABISERVIZI - Divisione ABI Formazione

Data di completamento del corso

15/07/2011

I principali argomenti trattati nel corso sono stati:

- Analisi qualitativa attuale e prospettica: analisi organizzativa, strategica e settoriale
- La valutazione quantitativa dell'impresa in ottica prospettica: lettura e costruzione di un business plan. Cenni al break-even point. La pianificazione dei flussi finanziari: il cash flow gestionale
- Forme tecniche di affidamento per il finanziamento degli investimenti fissi.

**ACCADEMIA
DEL
CREDITO**

Negli ultimi tre anni sono stati rilasciati circa **6.000** attestati di **partecipazione** al piano di sviluppo delle conoscenze creditizie, curato dal Settore Knowledge Management e Formazione in collaborazione con ABI Formazione.
Circa 400 nell' anno 2013 per ruoli Titolari ,portafogliati Small Business e PMI. Customer indice sintetico del corso 5.4 (min 1 max 6)

Dati Formazione su tematiche di Compliance (aula e online)

A.T.	N. DIP./target et	D.L. 231			ANTITIRICICLAGGIO		
		var. compl. vs trim. prec	compl. TOT	% compl tot./target	var. compl. vs trim. prec	compl. TOT	% compl tot./target
NO	2.404	17	1.793	75%	111	2.307	96%
ANTON	2.813	9	2.575	92%	87	2.696	96%
LOM SUD & ER	2.010	14	1.701	85%	58	1.946	97%
TN	2.569	64	1.845	72%	98	2.484	97%
TS & UM	2.105	12	1.334	63%	178	2.005	95%
CS	2.228	9	1.388	62%	221	2.084	94%
SUD	2.635	10	1.620	61%	155	2.478	94%
SI & CA	1.592	9	1.073	67%	77	1.509	95%
TOT RETE MPS	18.356	144	13.329	73%	985	17.509	95%
<i>PERSONALE AT</i>	1.928	11	1.168	61%	8	1.343	70%
AT BMPS	20.284	155	14.497	71%	993	18.852	93%

A.T.	N. DIP./target et	TRASPARENZA			PRIVACY		
		var. compl. vs trim. prec	compl. TOT	% compl tot./target	var. compl. vs trim. prec	compl. TOT	% compl tot./target
NO	2.404	515	2.204	92%	9	1.314	55%
ANTON	2.813	468	2.705	96%	10	2.248	80%
LOM SUD & ER	2.010	421	1.920	96%	2	797	40%
TN	2.569	831	2.286	89%	12	1.459	57%
TS & UM	2.105	665	1.838	87%	7	1.049	50%
CS	2.228	625	1.875	84%	4	968	43%
SUD	2.635	649	2.190	83%	6	1.526	58%
SI & CA	1.592	428	1.400	88%	2	891	56%
TOT RETE MPS	18.356	4.602	16.418	89%	52	10.252	56%
<i>PERSONALE AT</i>	1.928	144	1.291	67%	7	1.007	52%
AT BMPS	20.284	4.746	17.709	87%	59	11.259	56%

Periodo di riferimento 01/01/2013 - 31/12/13

Formazione DLGS 81/08: corso base e rischio specifico per target

completamenti al 31/12/2013

Target	N. dipendenti BMPS aventi diritto	% di completamento formazione base (compresi i rischi specifici)
Lavoratori	22.145	94%
Preposti*	3.767	61%
Dirigenti	46	90%
RAS	71	93%
RLS	38	100%

*la % di copertura della formazione per preposti contempla il recente aggiornamento normativo la cui corrispondente attività formativa è in corso di completamento. La % di copertura prima delle novità normative era del 95%

ANTIRICICLAGGIO E TERRORISMO INTERNAZIONALE – CORSO PER ODS (cod. CLIC 2138) 2,5hh DOCENZA INTERNA

Giugno 2013 - Dicembre 2013

Sal 17/01/2014

aree territoriali	Risorse iscritte	edizioni pianificabili su base 16	edizioni in CLIC	edizioni chiuse	risorse				eventuali edizioni di recupero
					partecipanti	assenti	media presenze	rimanenti	
NO	101	6	5	5	88	26	17,60	13	1
ANTONVENETA	35	0	2	2	35	0	17,50		
LS & ER	46	3	3	3	40	7	13,33	6	0
TN	75	5	3	3	52	21	17,33	23	1
TS & UM	174	11	12	12	140	33	11,67	34	2
CS	209	13	20	20	174	29	8,70	35	2
SUD	186	12	10	10	112	75	11,20	74	5
SI & CA	116	7	8	8	67	49	8,38	49	3

totale	942	57	63	63	708	240	11,24	234	15
---------------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------	--------------	------------	-----------

Già nell'anno 2012 sono state erogate 205 edizioni e formate **3.308 persone** con ruolo ODS e ODSC

% formati sul totale

% edizioni sul totale



75,16%

100,00%

Indice sintetico corso
5,27

Valore min 1 max 6

Area Territoriale	PARTECIPANTI FORMAZIONE IVASS AGGIORNAMENTO	PARTECIPANTI FORMAZIONE IVASS INGRESSO
ANTONVENETA	2422	81
CENTRO E SARDEGNA	1517	81
LOMBARDIA SUD E.R.	1607	37
NORD OVEST	1913	26
SICILIA E CALABRIA	1139	45
SUD	1764	132
TOSCANA NORD	1850	78
TOSCANA SUD U.M.	1551	68
Strutture Centrali (compreso nucleo DOR)	243	28
TOTALE	14006	576

ha interessato nel 2013 i componenti dei team di roll out, attraverso aule dedicate e azioni di approfondimento a distanza

Ambito di riferimento	Azioni formative	Risultati
Formazione core su Progetto Regata	28 h in aula su: <ul style="list-style-type: none">•Intro al progetto•Piano di marketing•Piattaforme (PaschiFace e Advice)•Role play su affiancamenti	95 risorse formate (4 Responsabili Roll out, 8 capi team, 83 risorse dei team di roll out) Valutazione complessiva del corso 5,2
Advice	Iscrizione al corso online ATTIVITA' DI CONSULENZA ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA ADVICE (AA595) (3 h) sulla base dei bisogni di approfondimento espressi in aula	15 Completati 12 Non completati 6 Non acceduti
Approfondimento su PaschiFace	Invito ad autocandidarsi per la partecipazione alle web session su Programmazione Commerciale Pface dal 18/10 al 31/10 (WS2463) 3 web session dedicate su Programmazione Commerciale il 12/12/2013	35 partecipanti (36%) <ul style="list-style-type: none">• 127 invitati (affiancatori Regata + Settoristi CS e TN)• 79 conferme• 68 partecipanti (54%)
Autosviluppo capacità	Apertura biblioteca cartacea per affiancatori team Regata	Durante il primo mese di apertura il 35% ha richiesto almeno 1 libro in prestito

Per i Titolari di filiale è stato attivato un palinsesto formativo on demand di web session sul conto economico di filiale su 2 argomenti principali: Tasso Interno di Trasferimento e Indicatori di Conto Economico. E' stato quindi chiesto ai Titolari di filiale di prenotare la propria partecipazione; anche in questo caso, a partire da Luglio 2013 le web session sono state attivate anche per i Titolari dell'Area Antonveneta.

	Target	web session pianificate	web session chiuse	partecipanti	assenti
ANTONEVENETA	49	10	9	59	69
NORD OVEST	92			85	41
LOMBARDIA SUD ED EMILIA ROMAGNA	39			45	19
TOSCANA NORD	61			54	33
TOSCANA SUD UMBRIA E MARCHE	74			40	15
CENTRO E SARDEGNA	117			72	47
SUD	42			19	10
SICILIA E CALABRIA	32			19	10
	506			393	244

Le web session hanno registrato un buon numero di partecipazioni e indici di customer satisfaction elevati, soprattutto in relazione all'utilità dei contenuti trattati. In molti casi i Titolari hanno esteso l'invito a partecipare anche ai Preposti di linea della Filiale o al proprio sostituto

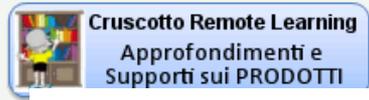
Valutazione complessiva	Utilità dei contenuti	Approfondimento contenuti	Efficacia metodologia	Chiarezza /Efficacia docente	Durata			indice sintetico
					eccessiva	adeguata	insufficiente	
5,0	5,3	4,7	4,8	5,1	0,0	0,6	0,0	5,0

Il 07/01/2014 è stata **pubblicata sul portale della Formazione la registrazione della web session sul TIT**; nel primo mese di rilevazione ha effettuato almeno un accesso il **22% dei Titolari abilitati (1243)**

Sono stati rilasciati in **CLIC** strumenti di guida rapida operativa consultabili da tutto il personale di rete

Strumenti	Target	Utenti collegati Gruppo BMPS	N° accessi	Delta utenti trimestre precedente	Delta Accessi trimestre precedente
 Guida rapida CEBI WEB Rilascio giu 2008 Rilascio ver 1.0 gen 2010	Personale MPS e BAV Gestori S.B. + laboratori fidi Guida all'uso dell'applicativo di elaborazione dei bilanci	9.051	24.002	193	256
 CAI: casi operativi BMPS Rilascio lug 2008	Personale MPS e BAV Staff supporto operativo Guida agli adempimenti connessi alla gestione della centrale di allarme interbancaria	12.454	62.878	583	1538
 Supporto Operativo BMPS focus sui principali adempimenti Rilascio nov 2008	Personale MPS e BAV Staff supporto operativo Quadro sinottico degli adempimenti connessi al ruolo nella quotidiana operatività di filiale	12.336	81.839	846	1.780
 Titolare di Filiale: BMPS Focus sui principali adempimenti operativi Rilascio nov 2009	Personale MPS Titolari di filiale Quadro sinottico degli adempimenti connessi al ruolo nella quotidiana operatività di filiale	8.676	59.151	573	1.065
 TOOL PROTEZIONE Rilascio giu 2010	Personale MPS e BAV Tutti i ruoli di rete Manuale assicurativo	6.864	23.475	311	462

Sono stati rilasciati in **CLIC** strumenti di guida rapida operativa consultabili da tutto il personale di rete

Strumenti	Target	Utenti collegati Gruppo BMPS	N° accessi	Delta utenti trimestre precedente	Delta accessi trimestre precedente
 Rilascio dic 2010	Personale MPS e BAV Tutti i ruoli di rete Manuale operativo	4.861	11.824	286	417
 Rilascio mag 2011	Personale MPS ,BAV Tutti i ruoli di rete Informazioni di approfondimento sui prodotti	6.337	23.439	354	797
 Rilascio gen 2012	Personale MPS ,BAV Tutti i ruoli di rete Focus su monitoraggio del credito	8.221	32.914	648	1.334
 Rilascio mag 2012	Personale MPS e BAV Tutti i ruoli di rete Manuale assicurativo	2.835	5.266	365	576
 Rilascio feb 2013	Personale MPS Titolari e gestori Guida interattiva	1.356	7.700	325	2.603

Obiettivi

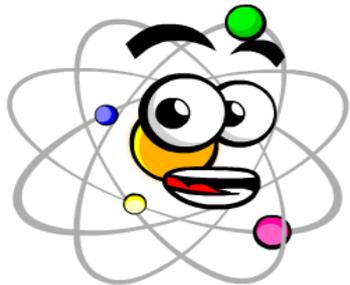
- Sviluppare comportamenti, capacità e conoscenze a supporto del processo di change management, in coerenza con l'evoluzione organizzativa e normativa.
- Sistematizzare interventi di induction con particolare riferimento a ruoli nuovi o in evoluzione (es. Direttori Retail, Corporate, Private, ecc.)
- Consolidare il ruolo della formazione anche quale leva di engagement e fattore premiante per le persone, con l'attivazione di percorsi formativi proposti anche in chiave "meritocratica"

Principali iniziative

Nell'ambito di **MPS ACADEMY** saranno effettuati progetti qualificanti sui **3 indirizzi:**

1. **People**: gli interventi, mirati allo sviluppo professionale soprattutto in chiave manageriale e di sviluppo dei comportamenti
 - Aggiornamento permanente per il top management
 - Diffusione della cultura del feedback/Gestione dei collaboratori
2. **Business**: le attività si concentrano sullo sviluppo delle competenze professionali d'ingresso/consolidamento nei ruoli, con particolare riguardo a credito, finanza, metodo commerciale:
 - Percorsi di certificazione competenze creditizie
 - Percorsi su competenze del processo commerciale, tecniche (finanziarie, di prodotto, conoscenza delle piattaforme), di metodo ed efficacia relazionale
3. **Compliance & Safety**: per assicurare la copertura degli obblighi formativi connessi a compliance e sicurezza, con focus su Antiriciclaggio, Trasparenza e Responsabilità Amministrativa;

Skill Gym Center è la palestra multimediale MPS in cui ciascuna persona può scegliere – in coerenza con il proprio piano di Azione individuale definito nel Talent e performance management – i tools formativi (letture, e-book, pillole multimediali) , organizzarli nell’agenda formativa e tenere un “Diario di formazione” in cui tracciare le esperienze fatte e le lezioni apprese sul campo.



Entra nel video

Fonti	People	Business				Compliance		
	<i>Manageriale e comportamenti</i>	<i>Commerciale: strumenti e comportamenti</i>		<i>Credito</i>		<i>Prev. & Protezione</i>	<i>Compliance (Antiriciclaggio, Trasparenza, 231 ecc.)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Evidenze emergenti da Regata • Credito • Skill gap individuati da processo T&PM • Partnership AXAMPS e Regolamento IVASS • Normativa in materia di Compliance 	Direttori Commerciali	○	●					
	DTM	○	●		●		○	
	Settoristi	○	●	●		●		○
	Titolari	○	●	○	●		○	○
	Gestori	○	●	○	○		●	

- aula/affiancamento
- online/webinar/blog

Per ogni **ingresso in ruolo** sono previsti appositi percorsi formativi strutturati (es. neotitolari)

RUOLI	CONTENUTI	FORMAT	DOCENZA	DURATA
Dir Crediti Dir. Rete Capi Area DTM	Workshop tematico "il rischio di credito in tempi di instabilità"	<ul style="list-style-type: none"> • Workshop a Siena 	Esterna + Dir. Crediti	0,5 gg
DTM (66)	Percorso formativo per il consolidamento delle competenze chiave in ambito creditizio	<ul style="list-style-type: none"> • Manuali e supporti didattici, • Orientamento formativo • Aula • Certificazione competenze 	(Esterna)	0,5 GG prova in aula + 4,5 GG corso
DCQ (132)	Percorso formativo di sviluppo delle competenze chiave in ambito creditizio	<ul style="list-style-type: none"> • Test orientamento formativo • Corso in aula, • Questionario di apprend. e certif. competenze 	Esterna	on-line + 2 GG corso
<u>NEO</u> SB, PMI, TIT	Accademia del Credito, 1° liv.: a. Fidi Base b. Rapporto Banca Impresa c. Credito problematico	<ul style="list-style-type: none"> • Corsi in aula, • Test di verifica e certificazione competenze 	a. Interna b. Esterna c. Esterna	a. 3 GG b. 2 GG c. 2 GG
TIT MC e SB	Blog del Credito: condivisione "guidata" di conoscenze ed esperienze fra gli operatori del Credito	Proposta di casi (e successive soluzioni) su tematiche attinenti alla gestione del credito problematico	KMF e Area Erog. e Qualità	(-)

Blog del Credito

lo spazio di approfondimento per gli operatori del Credito

Benvenuto!

Ti invitiamo a partecipare al **Blog del Credito**.

Si tratta di uno strumento che vuole essere un punto di incontro e di confronto tra gli operatori del Credito, per condividere conoscenze ed esperienze e per far emergere le *best practices* aziendali sulle tematiche affrontate.

Periodicamente i moderatori propongono un "caso" - appositamente predisposto per approfondire gli argomenti ritenuti di maggiore interesse - sul quale ti chiediamo di esprimere il tuo parere, commentando e interagendo con gli altri partecipanti.

Al termine della discussione (generalmente dopo 30 giorni), viene pubblicata a cura della Direzione Crediti la soluzione ritenuta coerente con le policy aziendali.

Clicca sul bottone qui sotto e *di' la tua*

PARTECIPA

NB: Le opinioni espresse e i commenti inseriti hanno valenza e finalità esclusivamente formative.

Marzo 2014 | **MPS
ACADEMY** Knowledge Management e Formazione



1

Blog del credito

13/03/2014

Rinnovi automatici (13 marzo 2014)

Nell'applicativo di Monitoraggio del Credito, tutte le pratiche con affidamenti in corso, per le quali è previsto il rinnovo ai fini di validità interna, scadute o in scadenza nei due mesi successivi, sono assoggettate al processo del Rinnovo Automatico (cioè alla proroga automatica di validità a fini interni, ove siano rispettate tutte le regole previste).

Le pratiche interessate sono divise nelle categorie:

- Posizioni candidate al rinnovo automatico;
- Posizioni non rinnovabili automaticamente;
- Posizioni con obbligo di revisione manuale.

2

Tutte le posizioni rinnovabili automaticamente, che soddisfano le regole di rinnovo, vengono rinnovate entro la data di scadenza della pratica. Le liste delle posizioni 'non rinnovabili' e di quelle 'con obbligo di revisione manuale' contengono sia le pratiche in scadenza sia quelle scadute, per le quali non viene operato il rinnovo per caratteristiche tecniche, di merito o di rischio. Per questo genere di pratiche occorre rimuovere ove possibile la pratica dal rinnovo automatico o procedere alla revisione manuale.

Rinnovi automatici

- 1 In monitoraggio del credito, cliccare sulla scritta "Non rinnovabile automaticamente" per visualizzare il motivo del mancato rinnovo;
- 2 Contattare il cliente per richiedere il Bilancio, effettuare l'inserimento in CE.BI e verificare l'eventuale rinnovo automatico della pratica;
- 3 Verificare gli indirizzi di politica creditizia (D. 1366 – tabella B) in funzione del settore d'attività e del rating assegnato al cliente per determinare il "grado di riqualificazione" (Alto, medio, standard e basso); contattare il cliente per acquisire le informazioni necessarie a valutare gli interventi più idonei da proporre in sede di revisione della pratica (mantenimento affidamenti/modifica delle forme tecniche/riduzione dei fidi, ecc.) tenendo conto delle reali possibilità del cliente. Procedere alla revisione

FRAU MANUELA (MPS-9836) data/ora: 13/03/2014 13.19

RINNOVI AUTOMATICI

- 1 Il monitoraggio del credito nella sezione relativa alla pratica di rischio e rating del cliente evidenzia le motivazioni del mancato rinnovo
- 2 Nelle pratiche non ammesse al rinnovo automatico per assenza bilancio aggiornato l'inserimento dello stesso consente il successivo rinnovo automatico
- 3 Qualora il monitoraggio del credito evidenziasse la necessità di riqualificazione della posizione analizzate le cause del deterioramento del merito creditizio dovranno essere assunte iniziative coerenti con gli indirizzi di politica creditizia: es. ampliamento o modifica linee di credito inadeguate al fabbisogno finanziario del cliente, temporanee difficoltà superabili accompagnando il cliente con rientri precanalizzati ed incremento garanzie, deterioramento irreversibile della posizione economico finanziaria con conseguente formulazione di piani di rientro a smaltimento sostenibili etc

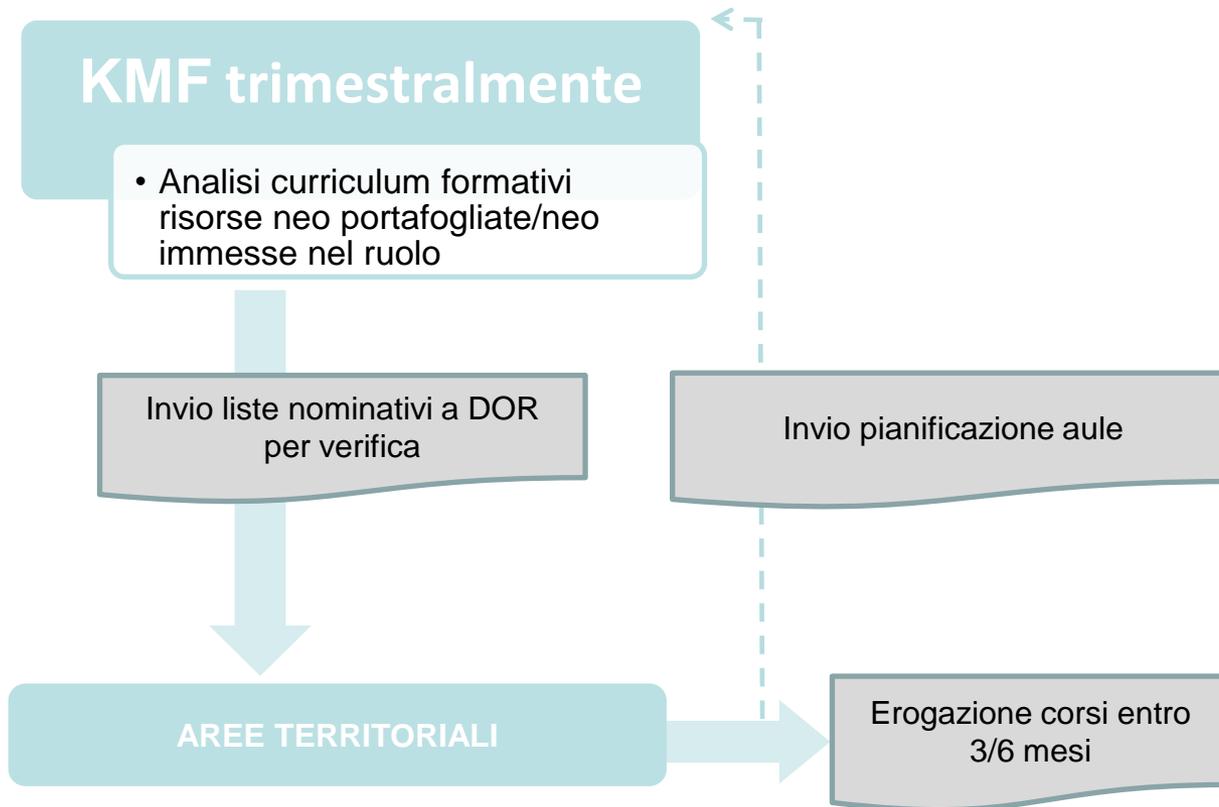
PERUGINI SILVIA (MPS-3640) data/ora: 14/03/2014 8.31

Modifica

Modifica

3

...ato che una pratica risulta scaduta di validità, quale è la via più breve per ...icare il motivo del mancato rinnovo automatico?
...l motivo è "manca bilancio aggiornato", quale è il comportamento più ...ropriato da seguire per la rimozione di questa anomalia?
...e il motivo è "posizione da assoggettare a riqualificare", quali iniziative sono ...prendere?



Mensilmente le posizioni anagrafiche sono verificate a cura di KMF rispetto alla copertura formativa dei seguenti ambiti:
Finanza
Credito
Partecipazione a LAC

1° Fase

Presidio Gestione RU/DOR Gestione RU/DOR*



Colloquio per verifica formale di motivazione/ orientamento ad assumere nuovo ruolo

1. Affiancamento strutturato c/o Qualità Credito (5gg., 20 gg se non esperienze credito)

2. Affiancamento strutturato c/o Fil. PV (5gg)

3. Passaggio di consegne c/o Fil. Destinazione (3gg)

Ingresso nel ruolo

2° Fase

KMF DTM/GRU



Corso di 5 gg a Siena (cfr. dettaglio) con altri Neo-Titolari con focus su C/E di Filiale, Pricing, Programmazione Commerciale e Gestione/Sviluppo Collaboratori.

Previsto saluto Resp.li DRUCI e Dir. Rete. **Si propone anche saluto Presidente/AD (in video/via Lync se non possibile in presenza).**

- (Al termine dell'aula) **self-assessment** i per segnalare eventuali necessità di approfondiment o.
- Condivisione con GRU e DTM per programmazion e interventi (affiancamenti)
- Check Internedi di Copertura Ruolo.

3° Fase

DTM/GRU



Check Out:

- a) Colloquio di feedback con Capo Area/ DTm e DOR
- b) Individuazion e eventuali ambiti di ulteriore consolidament o



1. Colloquio di "investitura" con Capo Area/DTM
2. Colloquio Gestionale con Resp. DOR e GRU

*Condivisione con AT/DTM attribuzione risorsa

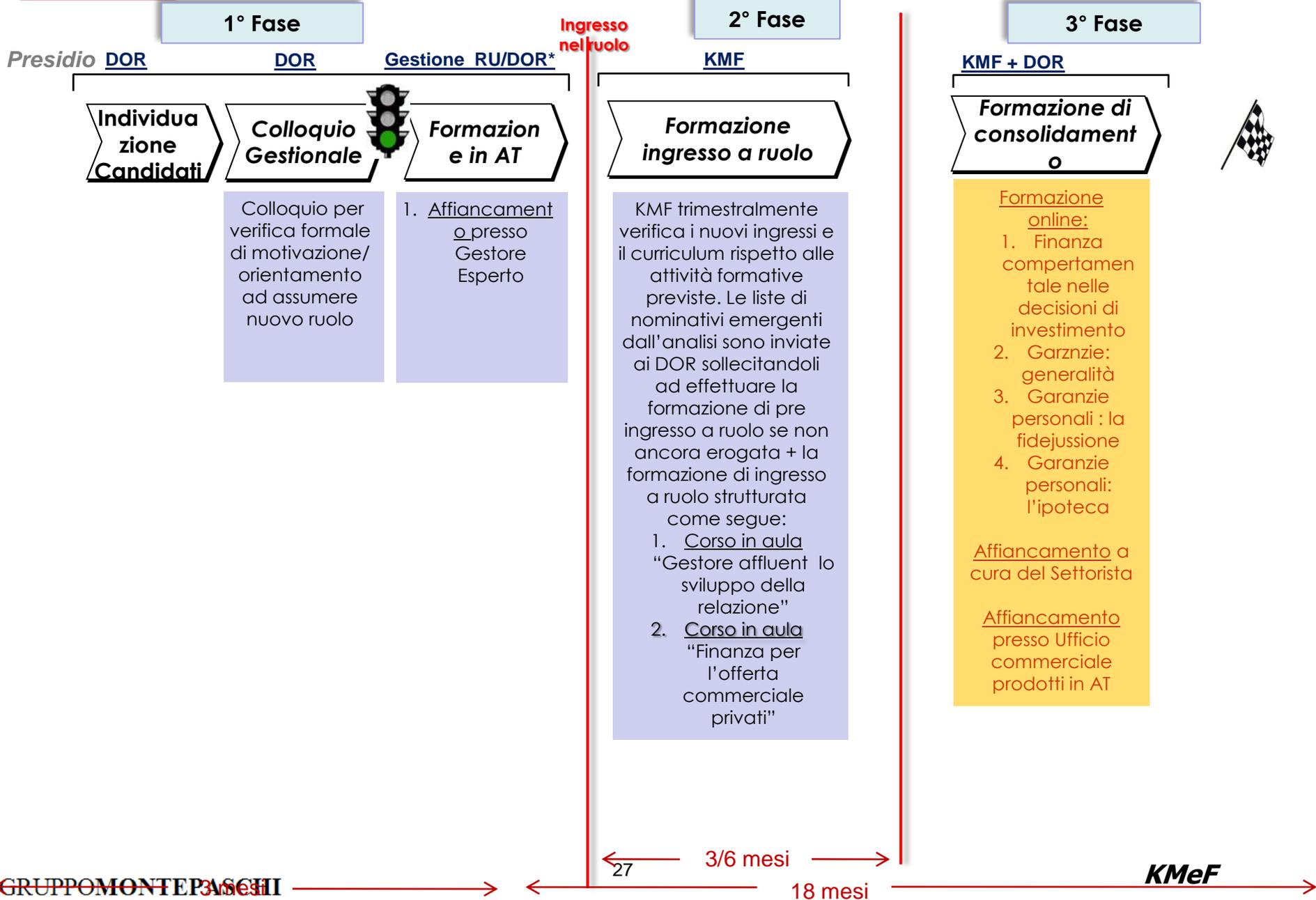
Analoghi percorsi di **induction** sono previsti per **GRU e nuovi Dir. Retail/Corporat e**

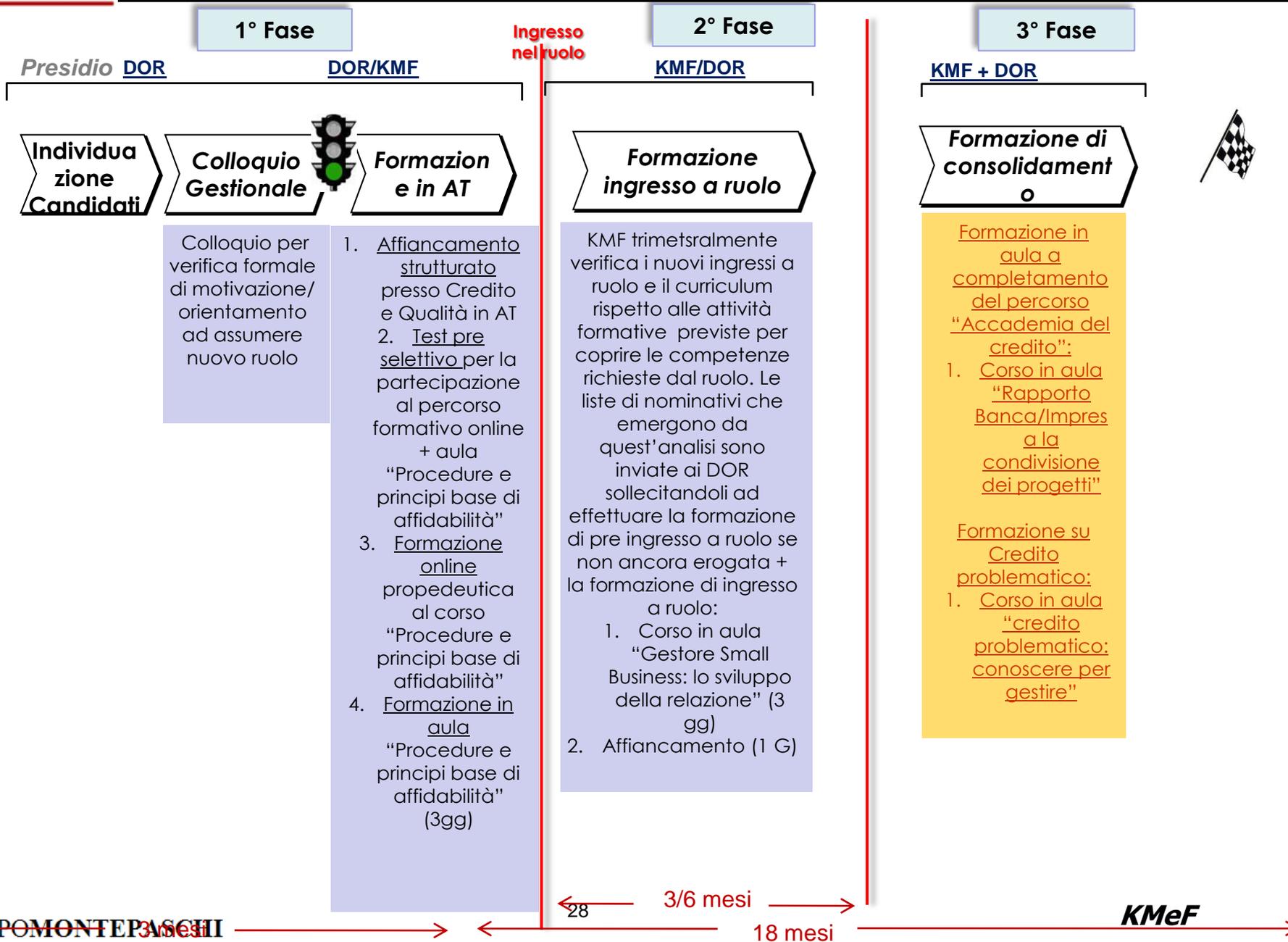
← 1 mese →

← 3 mesi →

12 mesi

KMeF





RUOLI	CORSO	DURATA (gg)	DOCENZA	ISCRITTI	n. EDIZIONI
titolari MC e PV	BANCASSICURAZIONE: OBIETTIVO PROTEZIONE TITOLARI (AGGIORNAMENTO IVASS 2014)	2	AXA MPS	1950	121
tutti MdS: 220 (confermati da 2013) + 330 nuovi selezionati nelle PV	CAMPUS EXPERT 1° MODULO (AGGIORNAMENTO IVASS 2014)	2	AXA MPS	550	8
tutti MdS: 220 (confermati da 2013) + 330 nuovi selezionati nelle PV	CAMPUS EXPERT 2° MODULO (AGGIORNAMENTO IVASS 2014)	2	AXA MPS	550	8
ODS	BANCASSICURAZIONE: AGGIORNAMENTO IVASS 2014	2	ESTERNA	2400	150
family (addetti odsc e preposti) PV, addetti MC non portafogliati	BANCASSICURAZIONE: AGGIORNAMENTO IVASS 2014 (FOCUS FAMILY)	2	interna BMPS	2800	156
affluent (gestori e preposti) PV, portafogliati affluent MC	BANCASSICURAZIONE: AGGIORNAMENTO IVASS 2014 (FOCUS AFFLUENT)	2	interna BMPS	3100	172
gestori e preposti SB PV, portafogliati SB MC, PMI, Enti	BANCASSICURAZIONE: AGGIORNAMENTO IVASS 2014 (FOCUS SMALL BUSINESS E PMI)	2	ESTERNA	3001	188
tutti Private	BANCASSICURAZIONE: AGGIORNAMENTO IVASS 2014 (FOCUS PRIVATE)	2	AXA MPS	380	24
TOTALE				14.181	827

Compliance propone interventi che rispondano alle esigenze di formazione e aggiornamento dettate dalla normativa vigente per il settore Credito; previsti anche Percorsi di natura premiante

Indirizzi (Principali Interventi)	Ruoli Target	N. Formati/ Tot da formare	N. Ediz .Fatte/ Programmate	Timing
➤ Antiriciclaggio: nuova normativa new	➤ Tutto il personale (target differenziati:DG/Rete/Resp Rete) ➤ Ruoli di DG ➤ ODS e ODSC	➤ 0/23.000 ➤ 0/90 ➤ 1000	➤ online ➤ 0/2 ➤ ~60	➤ Giu - Dic 2014 ➤ Giu - Dic 2014 ➤ Giu - Dic 2014
➤ Trasparenza in Banca new	➤ DTM e Titolari	➤ 66 +2200	➤ webinar live (via lync) + webinar pre registrato	➤ Giu - Dic 2014
➤ Salute e Sicurezza Dlgs. 81/08 formaz. per addetti	➤ Tit. filiale e Sostituto Tit.	➤ 2250	➤ 0/140	➤ Mar - Dic 2014
➤ Salute e Sicurezza Dlgs. 81/08 formaz. base	➤ Lavoratori e Preposti	➤ 3700	➤ 0/150	➤ Mar - Dic 2014
➤ D Lgs 231/01: nuova normativa	➤ Tutto il personale	➤ 0/23000	➤ 0/150	➤ Apr - Sett 2014
➤ NAT (nuova profilazione) tbd	➤ Tutti i ruoli di Rete	➤ ~ 14.500	➤ online	➤ Giu - Dic 2014



- Nel **Gruppo MPS** la percentuale di donne sul totale dipendenti in organico è pari al **47%** (12.500 donne su 26.833) con **un'età media di 43 anni** (vs. media popolazione aziendale 45 anni e media maschi 47);
- **12.124 sono le donne** in carico alla **Banca MPS** di cui **l'82% in Rete** e il **18% in strutture di DG**;
- Nell'anno **2012** il n. di **madri in rientro** a lavoro dalla maternità è stato pari a **544**, mentre nel **2013** i rientri sono stati **572**;

• **L'obiettivo** del progetto è quello di dare **supporto ai dipendenti al rientro dalle assenze per maternità**, facilitando la conciliazione del lavoro con le esigenze della famiglia.



- Il Piano formativo **è strutturato** in un programma specifico di aiuto al reinserimento lavorativo dopo un'assenza prolungata, fatto di attività di **formazione tradizionale in affiancamento on the job e strumenti multimediali**. Per le neo-mamme è prevista anche la consegna di un libro.
- Le risorse avranno inoltre a disposizione altri **strumenti multimediali opportunamente selezionati (25 pillole online e 15 flipbook)** che potranno essere inserite nel loro piano formativo di auto sviluppo.

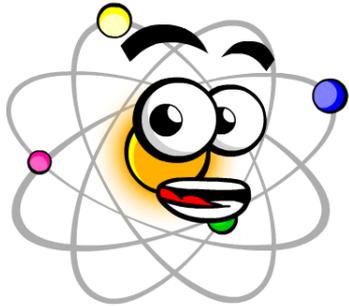
RIENTRO AL LAVORO E PARI OPPORTUNITA'

glossario approfondimenti bibliografia link utili faq

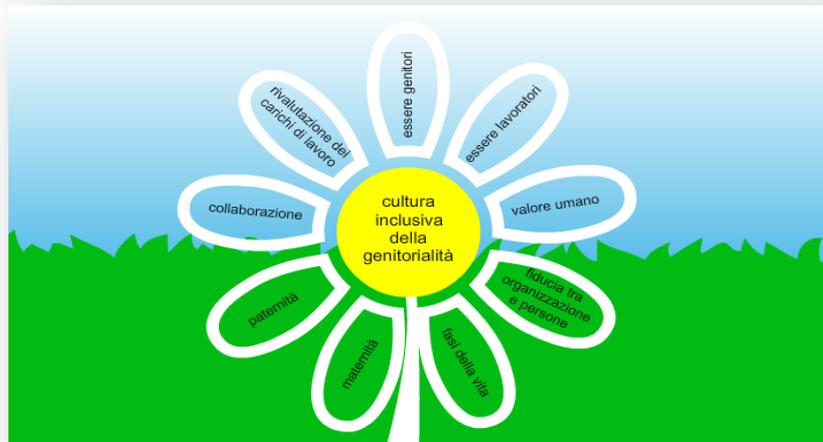
lezione: **MODALITA' RICONOSCIMENTO RIPOSI GIORNALIERI PER ALLATTAMENTO**



Nel primo anno di vita del bambino, fino al giorno del suo compleanno, le madri possono beneficiare di due periodi di riposo di un'ora ciascuno, anche cumulabili, durante la giornata di lavoro. Se l'orario contrattuale giornaliero prevede meno di sei ore di lavoro, il riposo previsto è soltanto uno.



clima di **collaborazione**
conciliare i ruoli che ricopri



1) Corso Online: Rientro a lavoro e pari opportunità.

Gli obiettivi didattici del corso:

- Utilizzare gli strumenti aziendali atti a contemperare le esigenze lavorative con quelle personali
- Gestire consapevolmente l'attività lavorativa con il ruolo di genitore

2) Corso multimediale: "Conciliare lavoro e vita personale"

Gli obiettivi didattici del corso:

- Cogliere aspetti utili per agevolare la conciliazione tra essere madri e lavoratrici

3) Corso multimediale: "E' importante conciliare lavoro e vita personale"

Gli obiettivi didattici del corso:

- Fornire ai Responsabili delle Risorse suggerimenti utili e spunti di riflessione su come promuovere la conciliazione tra lavoro e vita personale



Home Learning

se vuoi puoi accedere anche da casa

APIER

Strumenti

Descrizione



• **AULA**

- Progettazione con focalizzazione mirata alla condivisione e diffusione di best practice commerciali
- Speaker: formatori esterni specializzati e formatori interni (57% docenza interna)
 - Test ingresso/uscita su corsi tecnici per verifica **apprendimento**
 - Survey su **applicazione** comportamenti post corso a partecipante e capo



KM 0

• **WEBINAR** (via Lync)

- Focus su processi, strumenti, competenze tecniche
- Speaker: Isola della Rete/Specialisti di DG



KM 0

• **AFFIANCAMENTI**

- Affiancatori: personale esperto (Settoristi/Specialist/Preposti linea)



KM 0

• **PILLOLE MULTIM. E CORSI ONLINE**

- Focus su comportamenti commerciali/Prodotti/Strumenti (es. Advice)
- Strumenti agili (durata 45 min. ca. con cartoon/video, giochi/simulazioni)
 - **200** titoli, tutti fruibili anche **da casa**



KM 0

• **BLOG DEL CREDITO**

- Discussione guidata su casi di gestione del credito problematico (in avvio a Marzo 2014 per Titolari MC e Gestori SB)



KM 0

• **BIBLIOTECA ON LINE**

- Letture e Flipbook su dinamiche commerciali e orientate all'autosviluppo
 - Circa 100 titoli disponibili



KM 0

• **KM TOOLS**

- Guide interattive su strumenti, procedure, best practices operative, con link sempre aggiornati a circolari/normative aziendali

Formazione a confronto COG

Anno	Personale (fonte CLIC)	Tot Ore formazione	Ore procapite	% personale a 0 ore formazione
2012	2.800	58.469	20,9	0,8%
2013	1.005	30.263	30,1	0,9%

Modalità Erogazione	Ore 2013	%
Aula	15.042	50%
On Line	3.877	13%
Affiancamenti	11.344	37%

Principali ambiti formativi:

- Informatica
- Giuridico legale e auditing
- Sviluppo capacità comportamentali