

Piano formazione 2009

Ente Bilaterale

9 aprile 2009



- **Formazione Finanziata – Canali di finanziamento**
- **Piano Formazione 2009 - Dimensioni complessive**
- **Piano Formazione 2009 - Approfondimenti settoriali**
 - eLearning
 - Servizi Postali
 - Tutela Aziendale
 - Formazione
 - Mercato Privati



Formazione Finanziata – Canali di finanziamento



Richieste aziendali di interventi di formazione e addestramento

Rimborsi tramite:

Fondo di Solidarietà

Requisiti:

- per progetti di riconversione e riqualificazione professionale
- specifico e preliminare Accordo con OO.SS.

Costi rimborsabili:

Costi del personale

(mancata produzione)

Finanziamenti tramite:

Fondi Interprofessionali

Fondimpresa, Fondirigenti

con specifico e preliminare Accordo con OO.SS.

Fondo Sociale Europeo (FSE)

Leggi nazionali (L. 125/1991, L. 53/2000, ...)

Voucher aziendali, individuali, internazionali

Corsi strutturati a costo zero con Agenzie Formative

Partnership attiva con il territorio per massimizzare l'utilizzo delle fonti di finanziamento disponibili, docenza

Formazione Finanziata, in ambito RUO/FCRSI/Formazione, si occupa della **ricerca** dei finanziamenti, della **richiesta** e della **gestione** diretta dei progetti centrali finanziati e del **coordinamento didattico**, nei viaggi allievi **supporto alle aree RUR**.



Il personale di Poste Italiane S.p.A. provvede - nell'ambito di processi di ristrutturazione, di crisi, di riorganizzazione aziendale, di riduzione o trasformazione di attività o di lavoro - a contribuire al finanziamento di programmi formativi di **riconversione** o **riqualificazione professionale**.

Le istanze di finanziamento devono essere precedute da apposito **accordo sindacale** su oggetto e modalità di realizzazione del programma formativo.

La funzione responsabile del progetto avvia l'erogazione dell'attività formativa tenendo presente la necessità di **consuntivare**, per ciascun allievo coinvolto nel progetto e per qualsiasi modalità di fruizione della formazione (aula tradizionale, e-learning, ...), sia **l'effettiva presenza al corso** specifico, sia **il numero di ore** realmente impegnate dall'allievo in formazione.

I dati di cui al punto precedente sono indispensabili ad una corretta elaborazione della **retribuzione oraria lorda** di ciascun partecipante, che rappresenta l'oggetto della richiesta di finanziamento (configurabile in uno sgravio contributivo a favore di Poste Italiane).

Poste Italiane può inviare periodiche richieste al Fondo, in relazione agli interventi formativi realizzati nei mesi

precedenti; l'istanza, corredata di Dichiarazione di responsabilità del datore di lavoro, viene firmata dal



Dal 1 gennaio 2009 Poste Italiane è tenuta al versamento del contributo di disoccupazione. L'INPS destina il 30% ai **Fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua**. Uno dei Fondi è **FONDIMPRESA**.

FONDIMPRESA accantona nel conto individuale di ciascuna azienda aderente, il **Conto Formazione**, una quota pari al **70%** del contributo versato al Fondo dall'INPS, mentre il **26%** viene accantonato in un conto collettivo denominato **Conto di Sistema**.

Le risorse finanziarie che affluiscono nel **Conto Formazione** sono a completa disposizione dell'azienda titolare, che può utilizzarle per fare formazione ai propri dipendenti sulla base di **Piani formativi aziendali** condivisi dalle rappresentanze delle **parti sociali**.

Il **Conto di Sistema** serve a finanziare **iniziative formative e attività di studio e ricerca**. Il Conto di Sistema è un **conto collettivo** che favorisce l'aggregazione di imprese su piani formativi comuni, in ambito settoriale o territoriale.

L'accesso alle risorse del Conto di Sistema avviene con **Avvisi pubblici** ricorrenti su **tematiche specifiche**, come la sicurezza sul lavoro, o **generalistiche**, come sviluppo organizzativo, innovazione tecnologica, competenze tecnico-professionali, competenze gestionali e di processo, qualificazione/riqualificazione.



Poste Italiane deve effettuare il **monitoraggio di controllo** del Piano, entro il giorno di avvio delle azioni formative e il **monitoraggio procedurale** delle attività, completando l'anagrafica dei partecipanti (almeno 20 giorni prima della data di conclusione di tutte le attività previste nel piano).

Nel caso in cui il Piano coinvolga almeno 300 lavoratori (per piani aziendali) o almeno 500 lavoratori (per piani interaziendali) deve essere prevista la costituzione di un **Comitato di Pilotaggio**.

Rendicontazione delle attività del Piano

Sono considerate valide esclusivamente le azioni formative per le quali, alla loro conclusione, siano rispettate tutte le seguenti condizioni:

- a) il totale delle **ore allievi effettive** è almeno pari al 50% del monte ore allievi previsto
- b) il totale delle ore delle giornate inserite nel calendario è almeno pari al 75% delle "Ore corso previste"
- c) la **percentuale dei partecipanti** che ha registrato una frequenza non inferiore al 65% rispetto alle "Ore corso previste" è almeno pari al 30% .

Le riduzioni delle ore allievo in misura maggiore rispetto ai predetti criteri sono consentite solo nel caso di nuovo

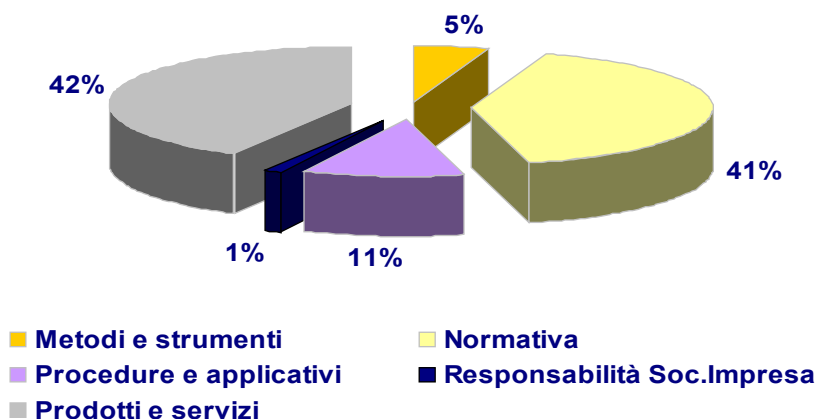
accordo tra le parti sociali che hanno condiviso il piano, stipulato prima della sua conclusione.

Piano Formazione 2009 - Dimensioni complessive



N° iscrizioni totali 2009: 1.332.500 (circa)

Distribuzione per area tematica

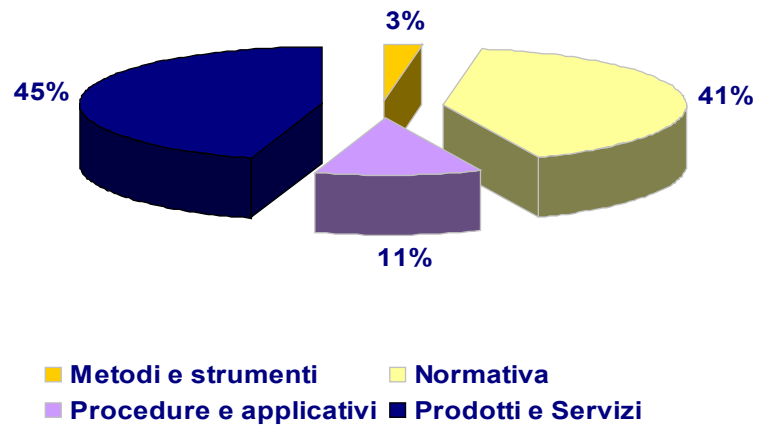


- Le iscrizioni previste nel **2009** risultano così suddivise :
- **Metodi e strumenti:**5%
- **Normativa:** 41 %
- **Procedure e applicativi:** 11%
- **Prodotti e Servizi:**42%
- **Responsabilità Soc.Impresa:** 1%

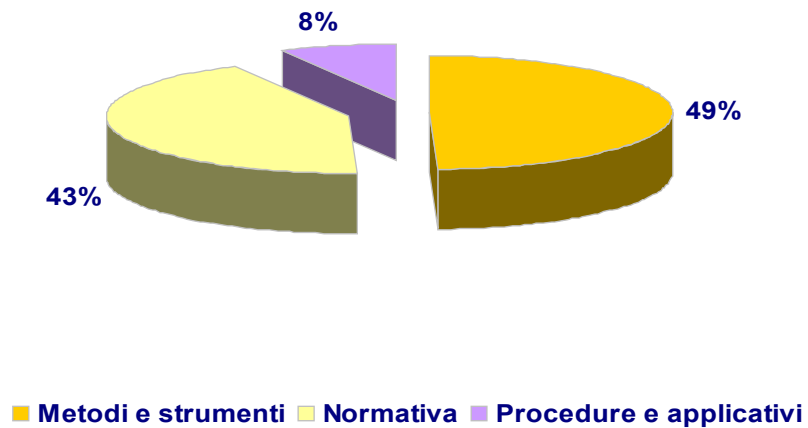
- **Estensione dell' eLearning** a tutti i dipendenti al fine di garantire: pari condizioni di accesso all'offerta formativa e assicurare la compliance agli obblighi normativi
- **Lancio mLearning** per supportare il lancio del Postino Telematico
- **Patentini e tesserini** per **certificare** il personale addetto alla sicurezza aeroportuale
- **Adempimento obblighi Normativi** MIFID, D.Lgs 231, D.Lgs 81/08, Antiriciclaggio, Prevenzione Rischio Rapina
- **Supporto al Business:** lancio di nuove offerte commerciale (PosteMobile)
- **Attività trasversali** include iniziative per Strutture Corporate, BancoPosta e Servizio al Cliente e Qualità



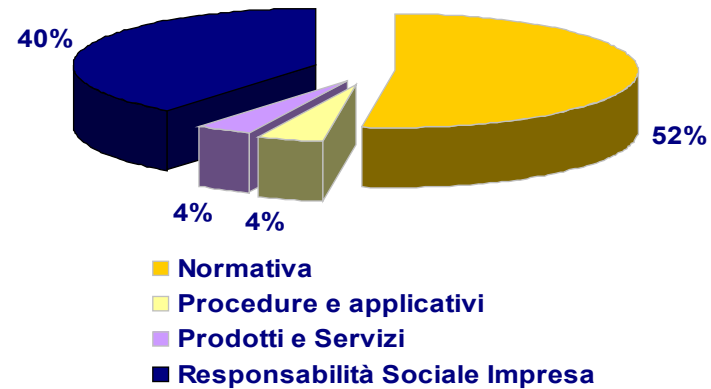
Mercato Privati



Servizi Postali



TRASVERSALI



Piano Formazione 2009 - Approfondimenti settoriali



eLearning



SCENARIO

- Oltre il primo milione
- Le nuove sfide dell'efficacia tra processi di apprendimento e esigenze di business

OBIETTIVI

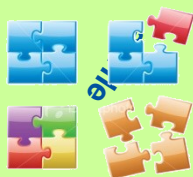
- Consolidamento volumi MP : ~ 800 mila/anno
- Estensione a servizi postali: + 200% rispetto al 2008
- Innovazione format e canali nei corsi 2009: + multimediali + brevi + collaborativi

INIZIATIVE SPECIFICHE

- Lancio Virtual tutor
- Alfabetizzazione informatica e mLearning per i portalettere
- Sperimentazione nuovi format blended per ISVAP (*video interviste + fiction didattiche, quick poll, quiz*)



Nuovi Format Isvap



- multimedialità e coinvolgimento attivo per superare la fatica della normativa
- sostegno alla crescita della cultura assicurativa e della professionalità a completamento dei corsi sui prodotti assicurativi di Poste Italiane
- contenimento dei costi

Virtual Tutor



- ingegnerizza il processo di monitoraggio
- introduce supporto motivazionale al singolo discente



Mobile Learning



- elimina i vincoli logistici
- rende accessibile a tutti i corsi on line
- accompagna il progetto postino telematico

Alfabetizzazione Informatica



- pari opportunità di accesso ai corsi on line
- compliance agli obblighi normativi



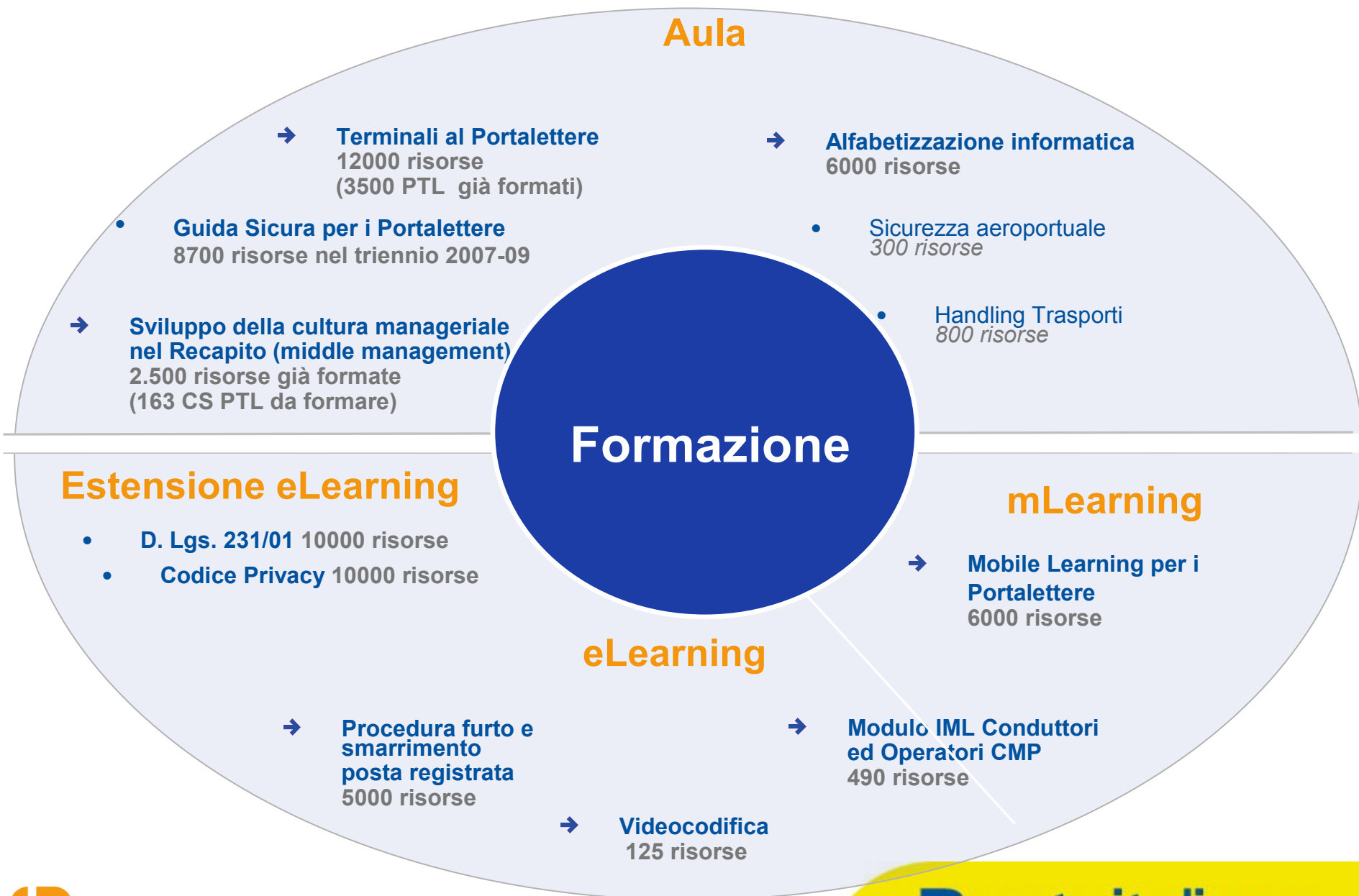
Servizi Postali



Versione:1.0
RUO-FCRSI

09/04/09

Posteitaliane



Alfabetizzazione informatica di base

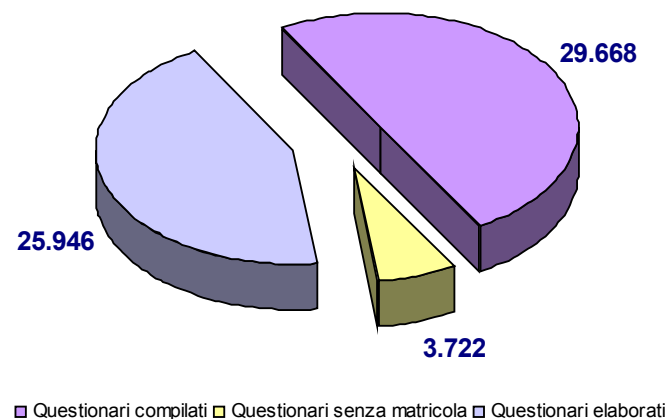


Versione:1.0
RUO-FCRSI

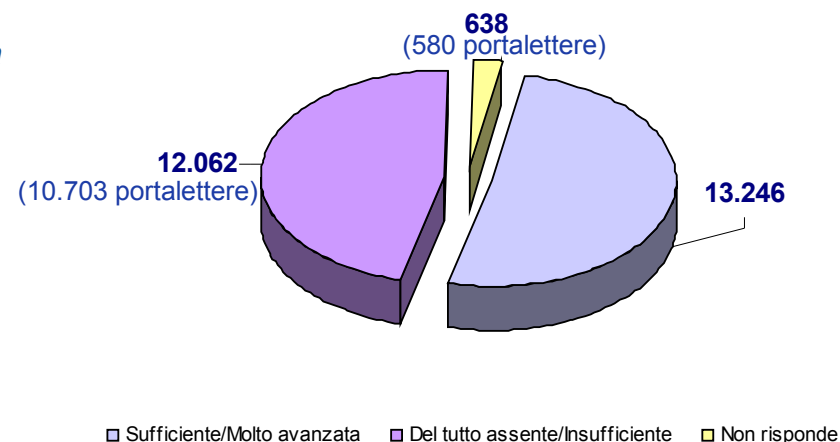
Posteitaliane

Analisi dei questionari: il target

- Questionari distribuiti a tutto il personale del Recapito
- Il 57% della popolazione ha compilato il questionario
- L'87,45% dei questionari sono stati compilati correttamente



- Alla domanda *“complessivamente come valuta la sua conoscenza del PC”* gli intervistati rispondono:
 - il 52% ritiene di possedere competenze informatiche
 - il 46% ritiene di NON possedere competenze informatiche
 - il 2% non risponde



Alfabetizzazione informatica	
Descrizione	Lo studente affronterà le tematiche fondamentali relative all'utilizzo degli strumenti digitali e apprenderà le nozioni di base per l'utilizzo di Internet Explorer e per la corretta fruizione di un corso online.
Obiettivi	Al termine del corso il partecipante saprà: <ul style="list-style-type: none">▪ gestire le funzionalità elementari di un PC▪ accedere alla rete di Poste Italiane▪ accedere all'ambiente di formazione▪ fruire dei corsi online
Programma (3 ore)	<p>Introduzione all'uso del Personal Computer</p> <p>Avviare il computer Spegnere il computer Uso della stampante Gestire l'audio del computer</p> <p>Il sistema operativo</p> <p>Menu avvio Utilizzo delle finestre Gestione della tastiera Utilizzo del mouse Utilizzo della funzione stampa schermo Utilizzo della guida in linea Chiudere un'applicazione che non risponde</p> <p>Lavorare in rete</p> <p>L'accesso alla rete Riconoscimento e gestione della password Introduzione a Internet Explorer Inserimento di un indirizzo</p> <p>Internet Explorer e Intranet di Poste Italiane</p> <p>Elementi di navigazione Navigare nell'Intranet di Poste Italiane Accesso a formazioneperNoi</p> <p>L'eLearning in Poste Italiane</p> <p>Introduzione all'eLearning in Poste Italiane: le logiche e i corsi disponibili Regole per una semplice e corretta fruizione dei corsi online</p>



Criteria

- **8 ÷ 15** sedi di svolgimento
- **8 ÷ 15** docenti
- **2/3** aule a settimana, in ciascuna sede di svolgimento
- aule in parallelo, della durata di circa h. 3,00 cad.
- **12** partecipanti per ciascuna aula
- **sospensione attività: agosto e dalla seconda settimana di dicembre**

Anno	Periodo	Nr. persone del Recapito da formare	Nr. edizioni	Nr. settimane (2-3 aule/settimana)
2009	maggio/luglio settembre/dicembre	6.000	500	26
2010	gennaio/luglio settembre/dicembre	6.700	559	41
Totale		12.700 *	1.059	67

(*) di cui 11.283 portalettere



Mobile Learning per i Portalettere



Versione:1.0
RUO-FCRSI

Posteitaliane



→ Obiettivi

- supportare il cambiamento introdotto dall'uso del terminale portalettere sia sul piano didattico sia sul piano motivazionale
- integrare il programma in aula già esistente del corso Postino telematico.

→ Struttura

- **3 clip video** di sensibilizzazione e motivazione. Le clip video sono nate con la finalità di integrare la formazione d'aula, introducendo contributi audiovisivi contenenti presentazioni e testimonianze.
- **help online** guida rapida di consultazione con spiegazione animata di ciascuna singola procedura dell'applicativo PTL commentata dall'audio di supporto. La finalità è di fornire un *help* al portalettere nell'esecuzione dei vari compiti on-the-job. Ogni pillola formativa potrà essere aggiornata nel tempo.

→ Destinatari

- Totale Portalettere 12.000, di cui 8.500 da formare ex novo e - 3.500 Portalettere già precedentemente formati in aula



Procedura Gestione furto/smarrimento Posta Registrata



Versione:1.0
RUO-FCRSI

Posteitaliane



→ Obiettivi

Gestire in maniera adeguata le situazioni di furto e smarrimento della posta registrata durante tutte le fasi lavorative del processo postale dei prodotti di posta registrata (dall'accettazione alla consegna). Migliorare le prestazioni all'interno dei Centri e garantire la massima qualità nella risposta ai clienti che hanno subito l'evento.

→ Struttura

Due corsi online distinti in base al contesto aziendale, uno dedicato ai centri di smistamento (CMP e CPO) l'altro rivolto al recapito (Centri di Distribuzione).

→ Target

I destinatari sono i Responsabili e gli Operatori che trattano la posta registrata sia nei Centri di Smistamento sia nei Centri di Distribuzione.

→ Prossimi passi

E' in via di definizione la pianificazione di dettaglio per l'erogazione dei corsi online.



Videocodifica



Versione:1.0
RUO-FCRSI

Posteitaliane

DESCRIZIONE

E' in fase di progettazione un corso online sulla Videocodifica, che illustrerà le fasi principali del processo postale nella sua interezza e dunque le specifiche attività di videocodifica. In particolare, questo tema sarà sviluppato attraverso la presentazione di tutte le fasi in cui si articola il processo di videocodifica. Verranno descritte, inoltre, le buone prassi da mettere in campo nello svolgimento della quotidiana attività lavorativa.



OBIETTIVI E TARGET

Alla base della progettazione di questo intervento formativo sono stati definiti i seguenti obiettivi:

- ✓ fornire una panoramica del processo di lavorazione del prodotto postale e, nello specifico, del processo di videocodifica;
- ✓ illustrare le caratteristiche della postazione di videocodifica;
- ✓ fornire le linee guida per la corretta esecuzione delle attività di videocodifica
- ✓ realizzare uno strumento mediante il quale i destinatari possano applicare quanto appreso in un ambiente "protetto", confrontandosi con brevi esercitazioni che riportano fedelmente le casistiche di videocodifica più diffuse.

Destinatari del corso sono gli Addetti alle operazioni di videocodifica presso i CMP.

PIANIFICAZIONE

A partire da maggio 2009 saranno formati 125 operatori di videocodifica presso i CMP.



Sicurezza aeroportuale



Versione:1.0
RUO-FCRSI

Posteitaliane

Poste Italiane è **Agente Regolamentato autorizzato al controllo della posta in ambito aeroportuale**; in tale contesto ed in relazione al regolamento ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) è prevista la **formazione (40 ore)**, seguita da **aggiornamento annuale (4 ore)** delle figure preposte (Operatori XR e Delegati alla Sicurezza Aerea dei CMP).

CONTENUTI, DURATA, FORNITORE

Contenuti (aspetti normativi e procedurali) e durata del percorso formativo fanno riferimento alla specifica normativa di riferimento dell'ENAC (**Scheda 3** del Programma Nazionale di Sicurezza, Decreto Ministeriale n°85/99, circolare ENAC SEC-03).

La formazione è erogata da Istruttori qualificati e certificati ENAC e da Formatori della sicurezza come previsto dalla normativa vigente (Circolare ENAC SEC-01).

OBIETTIVI

Al termine del percorso il partecipante sarà in grado di conoscere ed applicare tutti gli aspetti normativi (nazionali ed internazionali), procedurali e comportamentali per agire al meglio il **controllo di sicurezza delle spedizioni postali** (con specifico riferimento alla normativa ENAC).



Per il personale di CMP/CPO **con aeroporto attivo** che ha necessità, per il tipo di attività svolta, di **accedere ad aree sterili e critiche all'interno degli aeroporti**, sono previsti corsi per l'**acquisizione ex novo e l'aggiornamento** di:

→ **tesserini/pass di accesso** ad aree sterili e critiche (sedime aeroportuale)

→ **patenti di guida aeroportuali** per il personale autista che ha necessità di ingresso e conduzione di mezzi all'interno dell' aeroporto.

I tesserini e le patenti sono validi esclusivamente negli aeroporti di acquisizione.

Entrambe le tipologie di addestramento sono erogate a cura delle **Società di gestione aeroportuale locali certificate ENAC**, presentano quindi **durata e modalità eterogenee**.

Per tale motivo dal 2008 si procede alla quantificazione del fabbisogno formativo in materia e alla conseguente **delega di budget alle ALT**.



I principali aggiornamenti sui programmi per il 2009

<u>Titolo</u>	<u>Obiettivi</u>	<u>Target</u>	<u>Durata</u>
Lo Sviluppo della cultura manageriale nel Recapito - Aula	<ul style="list-style-type: none">- Acquisire concetti e strumenti per la comprensione del nuovo modello organizzativo- Condividere il significato di leadership come modello concreto di riferimento- Riconoscere i fattori alla base della motivazione sul lavoro e le leve per una corretta gestione- Condividere l'importanza dell'ascolto nella relazione efficace- Verificare il livello di apprendimento conseguito dai partecipanti dopo i corsi e la trasferibilità nel lavoro dei messaggi e dei contenuti appresi dopo gli interventi formativi (i micro-comportamenti agiti)	Capi Squadra PTL 2500 risorse formate (Capi ALT, Capi RAM, Capi CPD e CSD) Circa 160 CS PTL da formare	1 giornata aula + 1 giornata Follow Up
Terminali al portalettere - Aula	<ul style="list-style-type: none">- Sviluppare le competenze necessarie a gestire l'intero processo di consegna della posta registrata e non, attraverso l'utilizzo del palmare e di una stampante mobile	Portalettere Circa 12000 risorse da formare (3500 PTL formati)	3 ore + 3 ore in presenza
Guida Sicura per i Portalettere - Aula + pista	<ul style="list-style-type: none">- Sensibilizzare sui temi della sicurezza, della formazione alla prudenza e sulla consapevolezza dei rischi della guida	Portalettere abilitati alla guida del motomezzo con età inferiore ai 35 anni 8700 risorse nel triennio 2007-09 (circa 4500 PTL nel 2009)	1 giornata
Modulo IML - eLearning	<ul style="list-style-type: none">- Descrivere le caratteristiche generali del modulo IML- Fornire le conoscenze relative alle modifiche apportate dal modulo IML in riferimento agli impianti- Fornire le indicazioni tecniche necessarie per operare sulla linea LSF in cui è presente il modulo IML	Livello istruttore (40): Capi Settore Operativo Smistamento CMP Responsabile del Turno Caposquadra Livello operatore (450): Addetti	1 ora e 30 40'



Tutela Aziendale



Piano Tutela Aziendale 2009: attività d'aula e eLearning

Corso	Destinatari	Modalità	Risorse coinvolte
RR.LL.S	Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza	aula	650
Datori di Lavoro - Dirigenti Delegati	Datori di Lavoro e Dirigenti Delegati	Aula	Circa 50
Preposti	Capi reparto CMP/Direttori CPO/CLR; Direttori CPD/CSD; Capi squadra portalettere; Capi turno/squadra CMP; Direttori Uffici Postali; Responsabili Depositi Materiali; Responsabili Aree di Staff; Responsabili CUAS - D.EM - C.A; Preposti altri centri di produzione	Aula	3.350
Addetti Squadra Emergenza	Personale addetto alla gestione delle emergenze incaricato dell'attuazione delle misure di primo soccorso e antincendio	Aula	22.400
Movimentazione Manuale dei Carichi	Lavoratori impegnati in attività lavorative che comportano la movimentazione manuale dei carichi	Aula	1.200
Videoterminalisti	Lavoratore che utilizza un'attrezzatura munita di videoterminale	e-learning	(da definire)
Preposti Responsabili Amianto	Preposti di siti con presenza di MCA	Aula	250
Rischio Radiogeno	Lavoratori che operano in prossimità dei macchine radiogene	Aula	60
Portalettere	Personale addetto al recapito della corrispondenza (a piedi; con l'uso di motomezzo/automezzo/bicicletta)	Aula + sito lavorativo	1.000
Carrello Elevatore U.B.	Operatori impegnati in attività che prevedono l'utilizzo di carrelli elevatori con uomo a bordo	Aula + sito lavorativo	100
Radiazioni cosmiche	Personale che opera a bordo di aerei	Aula	102
Rischio Rapina – 1° mod.	Personale che opera all'interno degli Uffici Postali	e-learning	Fino a max 20.000
Rischio Rapina – 2° mod.	Personale che opera all'interno degli Uffici Postali	Aula	Fino a max 50.500
Collaboratori DUP e Referenti Operation	Personale di supporto al DUP	Aula	1.000
Sostituto DUP	Personale che sostituisce i Preposti DUP in caso di assenza	e-learning	6.000
Responsabili Segreterie tecniche	Responsabili Segreterie tecniche in ambito CUAS - D.EM -	Aula	5





Nell'ambito delle iniziative volte al miglioramento dei livelli di sicurezza negli UP e di tutela del personale, è stato avviato nel **2008** un piano di formazione articolato in due fasi:

Un corso online per la conoscenza degli aspetti di security;

Corso in aula con visione di un **video** per la sensibilizzazione agli aspetti di safety e svolto con la presenza di trainer aziendali.

Nel corso del 2008 sono state erogate **6 edizioni** del corso online che hanno interessato circa 38.000 dipendenti (personale degli uffici potenzialmente a rischio rapina).

Tra **novembre- dicembre 2008** sono state avviate **le prime sessioni d'aula** che hanno coinvolto **6.300 risorse** già precedentemente formate col corso base online.

La formazione prosegue per tutto il 2009 secondo una pianificazione di volta in volta condivisa con MP e TA.

Due edizioni del corso online sono state avviate tra febbraio e aprile, mentre a metà marzo sono riprese le sessioni d'aula organizzate a livello territoriale con cadenza mensile.



Formazione



L'introduzione dei **Piani di Sicurezza** in ambito **TI** costituisce lo strumento primario per l'implementazione e lo sviluppo evolutivo delle misure di sicurezza applicate alle infrastrutture, alle piattaforme ed alle applicazioni ICT, in quanto consente una omogenea applicazione degli indirizzamenti, delle policy e degli standard definiti da TUTELA AZIENDALE.

Una corretta attuazione delle misure di sicurezza ICT richiede un approccio metodologico che sia in grado di correlare tutti i fattori che concorrono alla quantificazione dei rischi, al fine di progettare adeguate misure di contrasto/contenimento corrispondenti alle effettive esigenze di copertura dei rischi di violazioni alla Riservatezza, Integrità e Disponibilità dei servizi informatizzati e dei dati da questi trattati.

La definizione dei **Piani di Sicurezza** rappresenta pertanto la formalizzazione di questo approccio metodologico, in quanto consente la registrazione delle evidenze relative a tutte le attività necessarie ad una **efficace/efficiente gestione del rischio**, sincronizzandole con le attività afferenti al ciclo di vita dei servizi ICT.



Nell'ambito del processo di definizione dei Piani di Sicurezza, la Funzione Formazione, su richiesta di TI/Sicurezza Informatica, ha predisposto uno specifico **Piano Formativo** rivolto a raggiungere il seguente obiettivo:

supportare il potenziamento e lo sviluppo delle competenze delle singole Funzioni, coinvolte a vario titolo nel processo di definizione dei Piani di Sicurezza, al fine di agevolare l'applicazione della procedura emanata da TI/Sicurezza Informatica per la definizione delle attività e la regolamentazione delle modalità operative funzionali alla stesura dei Piani di Sicurezza.



Il **Piano Formativo** prevede l'erogazione dei seguenti **corsi**:

- Criteria per l'analisi dei rischi finalizzata alla definizione dei requisiti di sicurezza ICT (2gg.)
- Definizione dei Piani di Sicurezza ICT in conformità ai requisiti ed alle politiche aziendali (3gg.)

per un totale di **17 giornate di formazione**

Destinatari

50 risorse per il primo corso e **40** per il secondo, appartenenti alle funzioni ingegneristiche di TI e il personale appartenente alle funzioni di Demand aziendali

Sede dei corsi:

Centro di Formazione di Poste Italiane a via Lenin, Roma

Tempi di realizzazione:

Entro giugno 2009



I macro argomenti oggetto delle attività formative previste sono:

- Descrizione architetturale dell'intero progetto
- Risultati Business Impact Analysis ed Analisi dei Rischi
- Requisiti di Sicurezza
- Specifiche di Sicurezza
- Piani di test di sicurezza
- Registrazione esiti di test di collaudo delle specifiche di sicurezza
- Registrazione dell'indice di vulnerabilità riscontrato all'atto della certificazione di esercibilità
- Registrazione degli esiti delle verifiche di sicurezza (Vulnerability Assessment) effettuati sull'applicazione
- Registrazione storia delle non conformità e piani di rientro
- Registrazione degli incidenti di sicurezza che hanno coinvolto l'applicazione/servizio



Mercato Privati



Aula

- **Crescere a 360°: programma di aggiornamento professionale** (OSP e DUP monounità - ca 15.000 risorse)
- **Operatore di Sportello: qualità della relazione professionale** (ca 4.500 risorse)
- **Professione SCCR: costruire valore attraverso lo sviluppo e la fidelizzazione dei clienti** (SCCR, Prof. Comm.li, Ref e Sp. Canale - ca 2.500 risorse)
- **D.Lgs 81/08 – La rapina nell'UP: prevenzione e protezione** (personale dell'UP – ca 15.000 risorse)
- **Piano Mifid: dalla distribuzione alla vendita consulenziale – WS per Resp.li struttura** (RCR, ROC, DF, RCRF, ROSCF, Coord. Area – ca 560 risorse), **corsi operativi** (fig. prof.li Operation e Comm.li – ca 400 risorse)
- **Programma di qualificazione per addetti intermediazione assicurativa - corso base 30h e corso di agg.to prof. da 15h** (quest'ultimo rivolto a ca 13.500 risorse)

Formazione Mercato Privati

- **Assegni** (DUP, OSP, SCCR - ca 55.000 risorse)
- **D.Lgs 81/08 – Il Rischio Rapina: Sicurezza e Protezione nell'UP** (personale UP ca 17.000 risorse)
 - **Piano formativo Antiriciclaggio: corso base** (DUP, OSP, Ref. Op e Collaboratori UP/DT di nuova nomina), **corso di formazione permanente*** (ca 50.000 risorse), **corsi base per ruoli comm.li** (ca 7720 risorse)
- **Piano Mifid: dalla distribuzione alla vendita consulenziale** (OSP, DUP, SCCR ca 55.000 risorse)
- **Programma di qualificazione per addetti intermediazione assicurativa - corso base 30h e corso di agg.to prof. da 15h** (quest'ultimo rivolto a ca 13.500 risorse)
- **ABI – Programma di specializzazione su mercati e strumenti finanziari** (SCCR ca 3500 risorse)

eLearning

* Persone che hanno già fruito la formazione base negli anni precedenti e che devono rispondere agli obblighi di formazione continua previsti

