

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno in Firenze

tra

FINDOMESTIC BANCA S.P.A.,

e

.....,

premesso che

- con il DM 158 del 28.4.2000 è stato istituito presso l'Inps il "Fondo di solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale dipendente dalle imprese di credito";
- l'art 5, comma 1, lettera a, punto 1 del DM 158/2000 prevede, tra l'altro, che il Fondo provvede in via ordinaria a contribuire al finanziamento di programmi formativi di riconversione o riqualificazione professionale;
- il Comitato Amministratore del Fondo, con delibera n. 5 del 26.7.2001, ha definito i criteri e le modalità di accesso alle prestazioni ordinarie di cui all'art 5, comma 1, lettera a, punto 1 del DM 158/2000;
- il contesto del mercato del credito al consumo è radicalmente cambiato a partire dalla crisi innescata dal settore dei mutui subprime statunitensi, che, nell'estate 2007, ha travolto le maggiori istituzioni finanziarie e mondiali;
- Findomestic, in coerenza con la propria mission e vision ed in funzione del nuovo contesto di mercato, ha attuato un processo di cambiamento nella propria organizzazione, attraverso il Progetto di Sviluppo delle Reti - Vision 2010;
- per essere in grado di affrontare la complessità, la forte competitività, le crisi di mercato e, al contempo, sostenere una cultura d'impresa distintiva e un clima di lavoro positivo, è fondamentale investire fortemente nella crescita professionale di tutte le risorse in azienda;
- Findomestic è stata interessata dall'allegato programma di formazione del Personale, per rinnovare e sviluppare nuove competenze professionali fondamentali per affrontare il mutato contesto economico e pervenire alla riqualificazione professionale dei collaboratori;
- I piani formativi oggetto del menzionato programma di formazione sono estremamente articolati in relazione al numero di persone coinvolte ed alle

molteplici azioni di analisi di fabbisogni formativi fondamentali per costruire percorsi efficaci e condivisi;

- è stato illustrato alle OOSS il programma di formazione, di cui si allega copia, per la riconversione e riqualificazione professionale, che ha coinvolto 1876 dipendenti per un numero complessivo di 69329 ore di formazione, dal 1.1.2008 al 31.12.2009;

considerato che

le Parti intendono riconfermare il valore strategico della formazione come strumento prioritario per lo sviluppo professionale del Personale e fattore costitutivo determinante per la realizzazione degli obiettivi di crescita dell'Azienda, in coerenza con i valori di etica e responsabilità sociale dell'impresa;

le parti

- convengono che le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.
- si danno atto che sono state regolarmente espletate tutte le procedure contrattuali previste per la valutazione congiunta del programma di formazione
- dichiarano che i contenuti degli allegati programmi formativi sono funzionali alla realizzazione degli specifici obiettivi di riconversione e riqualificazione professionale del personale di Findomestic Banca previsti dalle vigenti disposizioni
- dichiarano altresì che ricorrono tutti i requisiti ed i presupposti necessari affinché Findomestic Banca presenti istanza di accesso ai finanziamenti di cui all'art 5 comma 1 lettera a del DM 158/2000 dei programmi formativi per la riconversione e riqualificazione del personale coinvolto nei programmi di cui trattasi.

Per quanto non previsto dal presente Accordo si rinvia al D.M. 28/4/2000 n.158.

Letto, confermato e sottoscritto

FINDOMESTIC BANCA S.P.A.

.....

Allegato 1 Programma formativo 2008-2009

Di seguito i progetti che per gli anni 2008-2009 hanno supportato i dipendenti nel processo di riqualificazione professionale e che possiamo ricondurre a otto grandi direttrici:

1. **Area informatica:** tutti i corsi presenti in quest'area hanno permesso alle risorse che vi partecipavano di migliorare una serie di operatività nel proprio lavoro attraverso la conoscenza e lo sviluppo delle abilità dei principali applicativi Office come ad esempio:

- La gestione e l'elaborazione di documenti complessi;
- La creazione di presentazioni;
- La gestione ottimale dei data base;
- La creazione e progettazione della reportistica e di tabelle.

Di seguito il dettaglio dei titoli dei corsi, del loro periodo di riferimento, delle sessioni erogate, del numero di dipendenti coinvolto e del totale ore formazione erogate su quest'area.

2008

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
ACCESS AVANZATO	19/02/2008	19/02/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	11 1 82,5
ACCESS BASE	28/01/2008	28/01/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	8 1 60
AUTOCAD	24/10/2008	21/11/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	6 1 135
CORSO SQL ORACLE	09/06/2008	17/10/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	19 2 682,5
EXCEL AVANZATO	18/02/2008	19/06/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	90 8 675
EXCEL BASE	29/01/2008	29/01/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	11 1 82,5
FONDAMENTI SAS 1	09/04/2008	18/04/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	10 2 225
FORMAZIONE SOFTWARE ARIS	30/06/2008	01/07/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	14 1 196
MASTERING DEVELOPMENT WITH RATIONAL	08/09/2008	12/09/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	3 1 105
MASTERING WEB APPLICATION WITH RATIONAL	15/09/2008	19/09/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	4 1 150
POWER POINT AVANZATO	21/04/2008	28/04/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	15 2 112,5
POWER POINT BASE	31/01/2008	31/01/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	8 1 60
WEB SERVER DEVELOPMENT FOR WEBSHERE	22/09/2008	26/09/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	5 1 187,5
WORD AVANZATO	22/04/2008	06/06/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	11 2 82,5
WORD BASE	30/01/2008	30/01/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	8 1 60
N° Partecipanti totale				223,00
N° Edizioni totale				26,00
Totale Ore Formazione Erogate totale				2.896,00

2009

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
BUSINESS OBJECTS	16/12/2009	18/12/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	1 7 157,5
CORSO TIMEO 4	25/09/2009	25/09/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	1 5 20
CRYSTAL REPORTS	15/10/2009	21/10/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	2 12 90
N° Edizioni totale				4
N° Partecipanti totale				24
Totale Ore Formazione Erogate totale				267,5

2. **Area Linguistica:** lo sviluppo della conoscenza della lingua straniera (francese e inglese) è divenuta importante in un contesto che ha richiesto sempre di più la necessità di sviluppare progetti innovativi, fare benchmarking con le società azioniste e a livello internazionale. Di seguito il dettaglio dei titoli dei corsi, del loro periodo di riferimento, delle sessioni erogate, del numero di dipendenti coinvolto e del totale ore formazione erogate su quest'area

2008

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
FRANCESE 1A SESSIONE	14/01/2008	14/03/2008	N° Partecipanti	32
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	533,5
FRANCESE 2A SESSIONE	31/03/2008	04/07/2008	N° Partecipanti	34
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	454
FRANCESE 3A SESSIONE	08/09/2008	05/12/2008	N° Partecipanti	27
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	620
INGLESE 1A SESSIONE	14/01/2008	14/03/2008	N° Partecipanti	49
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	806
INGLESE 2A SESSIONE	31/03/2008	04/07/2008	N° Partecipanti	44
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	746
INGLESE 3A SESSIONE	08/09/2008	05/12/2008	N° Partecipanti	40
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	922
MANTENIMENTO FRANCESE	05/02/2008	28/11/2008	N° Partecipanti	105
			N° Edizioni	5
			Totale Ore Formazione Erogate	627,5
MANTENIMENTO INGLESE	12/02/2008	05/12/2008	N° Partecipanti	67
			N° Edizioni	5
			Totale Ore Formazione Erogate	468,6
N° Partecipanti totale				398,00
N° Edizioni totale				16,00
Totale Ore Formazione Erogate totale				5.177,60

2009

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
FRANCESE PRIMA SESSIONE	02/02/2009	10/04/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	16
			Totale Ore Formazione Erogate	271,5
FRANCESE SECONDA SESSIONE	20/04/2009	03/07/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	28
			Totale Ore Formazione Erogate	590
FRANCESE TERZA SESSIONE	29/09/2009	11/12/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	36
			Totale Ore Formazione Erogate	765,3
INGLESE PRIMA SESSIONE	02/02/2009	10/04/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	26
			Totale Ore Formazione Erogate	426,5
INGLESE SECONDA SESSIONE	20/04/2009	03/07/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	43
			Totale Ore Formazione Erogate	968
INGLESE TERZA SESSIONE	29/09/2009	11/12/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	48
			Totale Ore Formazione Erogate	944
WORKSHOP FRANCESE PRIMA SESSIONE	15/05/2009	18/05/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	10
			Totale Ore Formazione Erogate	80
WORKSHOP INGLESE SECONDA SESSIONE	23/10/2009	26/10/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	4
			Totale Ore Formazione Erogate	32
N° Edizioni totale				8
N° Partecipanti totale				211
Totale Ore Formazione Erogate totale				4077

3. **Area Normativa:** la formazione su quest'area ha permesso alle risorse di operare all'interno del nuovo contesto normativo grazie all'aggiornamento in particolare su:

- a. Basilea 2;
- b. ISVAP;
- c. D.lgs. 81/2008 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Di seguito il dettaglio dei titoli dei corsi, del loro periodo di riferimento, delle sessioni erogate, del numero di dipendenti coinvolti e del totale ore formazione erogate su quest'area.

2008

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
AGGIORNAMENTO NORMATIVA ISVAP 2008	11/09/2008	03/12/2008	N° Partecipanti	218
			N° Edizioni	11
			Totale Ore Formazione Erogate	3376,4
BASILEA 2 - FORMAZ 2° E 3° PILASTRO	19/02/2008	20/02/2008	N° Partecipanti	28
			N° Edizioni	2
			Totale Ore Formazione Erogate	210
ISVAP	26/02/2008	11/12/2008	N° Partecipanti	54
			N° Edizioni	4
			Totale Ore Formazione Erogate	852
LEGGE 626 SICUREZZA LAVORO	08/04/2008	12/12/2008	N° Partecipanti	125
			N° Edizioni	9
			Totale Ore Formazione Erogate	1954
LEGGE 626 SICUREZZA LAVORO RAPPRESENTANT	11/09/2008	11/09/2008	N° Partecipanti	9
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	18
N° Partecipanti totale				434,00
N° Edizioni totale				27,00
Totale Ore Formazione Erogate totale				6.410,40

2009

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
LEGGE 626 SICUREZZA LAVORO	05/02/2009	11/11/2009	N° Edizioni	8
			N° Partecipanti	124
			Totale Ore Formazione Erogate	1910
LEGGE 626 SICUREZZA LAVORO RAPPRESENT	13/10/2009	29/10/2009	N° Edizioni	2
			N° Partecipanti	18
			Totale Ore Formazione Erogate	324
N° Edizioni totale				10
N° Partecipanti totale				142
Totale Ore Formazione Erogate totale				2234

4. **Area Competenze trasversali:** è l'area di maggiore rilevanza sia per il numero di ore dedicate sia per la trasversalità del personale coinvolto. I corsi presenti in quest'area hanno permesso alle risorse di acquisire competenze comportamentali utili per sviluppare la propria professionalità al di là del mestiere, allargando quindi il proprio asset di competenze personali e supportandone l'inserimento in nuovi contesti organizzativi. I contenuti trattati in quest'area riguardano competenze core quali:

- Relazione e comunicazione;
- Time management e problem solving;
- Team working;

- Project management;
- Leadership
- Public speaking;
- Orientamento al cliente;
- Conoscenza dell'organizzazione.

Di seguito il dettaglio dei titoli dei corsi, del loro periodo di riferimento, delle sessioni erogate, del numero di dipendenti coinvolto e del totale ore formazione erogate su questa area.

2008

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
CORSO NEO ASSUNTI	14/01/2008	14/03/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	15 3 525
FORMAZIONE REDATTORI INTRANOS	18/07/2008	04/09/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	50 6 160
FORMAZIONE RISCHIO OPERATIVO	06/11/2008	12/11/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	14 3 35
IL GERIS NELLA GESTIONE DELLE RISORSE	18/11/2008	04/12/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	187 11 853
IL RUOLO DEL COORDINATORE E IL TUTORING	22/01/2008	23/01/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	8 1 120
IL RUOLO DEL RESPONSABILE	24/01/2008	27/06/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	10 2 150
IL RUOLO DEL RESPONSABILE - 2 MODULO	07/01/2008	08/01/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	7 1 105
IL RUOLO DEL RESPONSABILE 3 MODULO	06/03/2008	07/03/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	4 1 60
LAVORARE IN TEAM E COMUNICAZIONE	13/05/2008	11/12/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	43 3 645
LAVORARE PER PROGETTI 1	18/09/2008	10/10/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	17 2 248,7
LAVORARE PER PROGETTI 2	25/09/2008	24/10/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	18 2 270
LE RISORSE UMANE E GLI STRUMENTI PER LA	12/11/2008	13/11/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	21 1 286,5
ORGANIZZAZIONE PERSONALE	20/02/2008	15/10/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	81 5 1209
ORIENTAMENTO AL CLIENTE INTERNO ED ESTER	21/10/2008	13/11/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	84 2 1260
ORIENTAMENTO FORMATIVO	29/01/2008	12/12/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	65 9 975
PARL. IN PUBB. E GEST. MEETING FOLLOW UP	21/05/2008	28/05/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	14 2 105
PARLARE IN PUBBLICO E GESTIRE MEETING	15/12/2008	16/12/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	7 1 105
SCRIVERE PER MOTORI DI RICERCA	13/11/2008	13/11/2008	N° Partecipanti N° Edizioni Totale Ore Formazione Erogate	7 1 21
N° Partecipanti totale				652,00
N° Edizioni totale				56,00
Totale Ore Formazione Erogate totale				7.133,20

2009

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
FORMAZIONE SUPERVISORI RISCHIO OPERATIVO	24/09/2009	24/09/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	1 9 31,5
IL COACHING: SVILUPPO PERFORMANCE E COMP	16/04/2009	10/09/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	10 91 682,5
IL RUOLO DEL COORDINATORE E IL TUTORING	18/06/2009	23/09/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	2 24 360
IL RUOLO DEL RESPONSABILE - 1 MODULO	13/01/2009	06/03/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	3 28 409
IL RUOLO DEL RESPONSABILE - 2 MODULO	17/03/2009	18/03/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	1 10 150
IL RUOLO DEL RESPONSABILE - 3 MODULO	10/03/2009	22/04/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	2 18 270
IL RUOLO DEL RESPONSABILE - 4 MODULO	02/04/2009	06/05/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	2 20 300
IL RUOLO DELL'ACCOUNT	24/02/2009	25/02/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	1 4 60
LA COMUNICAZIONE EFFICACE	08/06/2009	20/11/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	5 125 1875
LA GESTIONE DELLA FORMAZIONE OPERATIVA	02/11/2009	03/11/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	1 10 133
LA GESTIONE DELLE PRESTAZIONI	13/05/2009	24/07/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	16 204 1473
LAVORARE IN TEAM E COMUNICAZIONE	07/05/2009	03/12/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	4 74 1110
LAVORARE PER PROGETTI 1	12/05/2009	03/12/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	6 64 960
LAVORARE PER PROGETTI 2	19/05/2009	11/12/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	3 37 555
L'AZIENDA FIDOMESTIC BUSINESS E NORMATI	28/04/2009	29/10/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	6 12 265
NUOVO MODELLO DI LEADERSHIP	03/03/2009	03/04/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	13 213 1597,5
ORGANIZZAZIONE PERSONALE	06/04/2009	25/09/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	3 73 1081
ORIENTAMENTO AL CLIENTE INTERNO ED ESTER	22/01/2009	22/05/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	2 70 1042,5
ORIENTAMENTO FORMATIVO	26/02/2009	11/12/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	11 94 1410
PARL. IN PUBB. E GEST. MEETING FOLLOW UP	12/03/2009	02/12/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	3 24 180
PARLARE IN PUBBLICO E GESTIRE MEETING	07/05/2009	21/10/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	2 19 285
PROGETTO INVIO CARTE BLOCCATE	06/07/2009	10/07/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	2 14 28
PROJECT MANAGEMENT	15/09/2009	16/09/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	1 7 105
PROJECT MANAGEMENT 1 MODULO	07/05/2009	28/10/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	2 16 240
PROJECT MANAGEMENT 2 MODULO	21/05/2009	25/11/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	3 25 367,5
PROJECT MANAGEMENT 3 MODULO	11/06/2009	16/12/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	3 23 343,5
REFERENTI RISCHIO OPERATIVO	15/09/2009	22/09/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	3 23 80,5
N° Edizioni totale				111
N° Partecipanti totale				1331
Totale Ore Formazione Erogate totale				15394,5

5. **Area Diretto:** i corsi presenti in questa area hanno permesso alle risorse del Canale Diretto di sviluppare nuovi approcci commerciali e conoscenza di nuovi prodotti per essere più competitivi nel mutato contesto di mercato e organizzativo. Di seguito il dettaglio dei titoli dei corsi, del loro periodo di riferimento, delle sessioni erogate, del numero dei dipendenti coinvolti del totale ore di formazione erogate su questa area.

2008

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
FORMAZIONE CUSTOMER CARE	01/04/2008	17/10/2008	N° Partecipanti	60
			N° Edizioni	7
			Totale Ore Formazione Erogate	1700,5
FORMAZIONE FLEXY CC	27/10/2008	07/11/2008	N° Partecipanti	21
			N° Edizioni	2
			Totale Ore Formazione Erogate	732,5
GESTIONE OPERATIVA DEL COLLOQUIO WEB	17/12/2008	17/12/2008	N° Partecipanti	8
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	32
MOBILITA' FUNZIONALE AL DIRETTO	06/10/2008	22/10/2008	N° Partecipanti	19
			N° Edizioni	2
			Totale Ore Formazione Erogate	351,5
N° Partecipanti totale				108,00
N° Edizioni totale				12,00
Totale Ore Formazione Erogate totale				2.816,50

2009

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
FORMAZIONE ATTIVITA' BF5	04/02/2009	18/03/2009	N° Edizioni	7
			N° Partecipanti	7
			Totale Ore Formazione Erogate	90
FORMAZIONE BF5 PER CENTRI CLIENTI	15/01/2009	12/03/2009	N° Edizioni	2
			N° Partecipanti	26
			Totale Ore Formazione Erogate	78
GESTIONE OPERATIVA DEL COLLOQUIO WEB C	08/01/2009	28/01/2009	N° Edizioni	8
			N° Partecipanti	32
			Totale Ore Formazione Erogate	128
IL COLLOQUIO COMMERCIALE NEL NUOVO CO	01/02/2009	21/12/2009	N° Edizioni	9
			N° Partecipanti	290
			Totale Ore Formazione Erogate	1520
IL COLLOQUIO WEBCREDIT TEST OVERFLOW	20/03/2009	20/03/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	3
			Totale Ore Formazione Erogate	18
RIPRESA FORMAZIONE BF5	06/10/2009	19/11/2009	N° Edizioni	10
			N° Partecipanti	189
			Totale Ore Formazione Erogate	1215
TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE E CR	17/03/2009	18/06/2009	N° Edizioni	11
			N° Partecipanti	96
			Totale Ore Formazione Erogate	1427
N° Edizioni totale				48
N° Partecipanti totale				643
Totale Ore Formazione Erogate totale				4476

6. **Area Recupero:** i corsi presenti in quest'area hanno permesso alle risorse del Canale Recupero di aumentare le competenze negoziali nell'ambito del colloquio attraverso le conoscenze giuridiche e degli strumenti linguistici necessari in un contesto in cui il cliente è sempre più informato e in cui deve definire la scala di priorità rispetto ai propri creditori. Di seguito il dettaglio dei titoli dei corsi, del loro periodo di riferimento, delle sessioni erogate, del numero dei dipendenti coinvolto del totale ore di formazione erogate su questa area.

2008

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
PRESENTAZIONE RECUPERO CREDIAL	01/10/2008	01/10/2008	N° Partecipanti	30
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	150
STRUMENTI PER GESTIONE COLLOQUIO AL RECUPERO	26/05/2008	15/10/2008	N° Partecipanti	33
			N° Edizioni	5
			Totale Ore Formazione Erogate	1102,5
N° Partecipanti totale				63,00
N° Edizioni totale				6,00
Totale Ore Formazione Erogate totale				1.252,50

2009

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
I PRESTITI GARANTITI	03/12/2009	03/12/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	4
			Totale Ore Formazione Erogate	20
L'ATTIVITA' DI PHONE COLLECTION E GLI ST	23/02/2009	03/07/2009	N° Edizioni	6
			N° Partecipanti	45
			Totale Ore Formazione Erogate	1235
NOZIONI GIURIDICHE NELL'AMBITO DELL'ATTI	15/01/2009	15/05/2009	N° Edizioni	19
			N° Partecipanti	207
			Totale Ore Formazione Erogate	1553
STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL COLLOQUIO	16/06/2009	19/06/2009	N° Edizioni	2
			N° Partecipanti	6
			Totale Ore Formazione Erogate	90
N° Edizioni totale				28
N° Partecipanti totale				262
Totale Ore Formazione Erogate totale				2898

7. **Area Studio:** i corsi presenti in questa area hanno permesso alle risorse della Valutazione Crediti di sviluppare skill e competenze necessarie ad operare nel nuovo contesto organizzativo e nel nuovo contesto di rischio e commerciale; hanno riguardato pertanto la formazione sui nuovi processi, sugli aspetti metodologici e sulla relazione con il dealer. Di seguito il dettaglio dei titoli dei corsi, del loro periodo di riferimento, delle sessioni erogate, del numero dei dipendenti coinvolto del totale ore di formazione erogate su questa area.

2008

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
ANTI-FRODE	21/02/2008	21/02/2008	N° Partecipanti	10
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	75
DATA ENTRY E PROCESSO STUDIO	22/10/2008	23/10/2008	N° Partecipanti	6
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	78
FOCUS STUDIO PARTNER NETWORK CREDIAL	21/05/2008	29/05/2008	N° Partecipanti	42
			N° Edizioni	4
			Totale Ore Formazione Erogate	315
FORMAZIONE RESP.FLUSSI CENTRO STUDIO	03/07/2008	03/07/2008	N° Partecipanti	5
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	37,5
FORMAZIONE RESPONSABILI CSZ	26/03/2008	28/08/2008	N° Partecipanti	20
			N° Edizioni	2
			Totale Ore Formazione Erogate	230
FORMAZIONE STUDIO PER NEO TM E RESP FLUSSI	01/07/2008	09/07/2008	N° Partecipanti	17
			N° Edizioni	2
			Totale Ore Formazione Erogate	255
IL CSZ E IL NUOVO PROCESSO STUDIO	26/02/2008	12/09/2008	N° Partecipanti	70
			N° Edizioni	9
			Totale Ore Formazione Erogate	1047,5
IL FRONT OFFICE VENDITORI	17/03/2008	10/09/2008	N° Partecipanti	31
			N° Edizioni	3
			Totale Ore Formazione Erogate	604,2
IL NUOVO PROCESSO STUDIO ADDETTI STUDIO	17/03/2008	07/10/2008	N° Partecipanti	176
			N° Edizioni	25
			Totale Ore Formazione Erogate	2072,5
LA GESTIONE EFFICACE DELLA CONTROFIRMA	15/12/2008	16/12/2008	N° Partecipanti	4
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	60
NUOVA OPERATIVITA' FLEXY OC	23/09/2008	24/09/2008	N° Partecipanti	5
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	75
NUOVO PROCESSO STUDIO ED 4 FAX	13/05/2008	16/05/2008	N° Partecipanti	58
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	116
OPERATIVITA CHIUSURA COC E GECO	08/05/2008	25/06/2008	N° Partecipanti	41
			N° Edizioni	2
			Totale Ore Formazione Erogate	364
PREPARAZIONE ALLO START UP E ULTIMI SVIL	25/09/2008	26/09/2008	N° Partecipanti	12
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	180
PRESENTAZIONE GECO	30/09/2008	30/09/2008	N° Partecipanti	16
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	40
SPERIMENTAZIONE PROCESSO STUDIO E STRUME	24/07/2008	25/07/2008	N° Partecipanti	15
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	210
N° Partecipanti totale				528,00
N° Edizioni totale				56,00
Totale Ore Formazione Erogate totale				5.759,70

2009

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
AGGIORNAMENTI METODOLOGICI	23/04/2009	27/04/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	2 41 154
ANTI-FRODE	04/03/2009	22/12/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	18 226 343,5
FORMAZIONE ANTIFRODE	03/11/2009	03/11/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	1 34 68
FORMAZIONE GE.CO 4DOX	12/03/2009	12/03/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	1 15 75
IL NUOVO PROCESSO STUDIO:APPLICATIVI E T	23/03/2009	15/05/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	3 31 260,5
LA GESTIONE EFFICACE DELLA CONTROFIRMA	15/01/2009	12/03/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	16 61 729
SVILUPPO DELLE RELAZIONI TELEFONICHE EF	23/09/2009	19/11/2009	N° Edizioni N° Partecipanti Totale Ore Formazione Erogate	7 67 938
N° Edizioni totale				48
N° Partecipanti totale				475
Totale Ore Formazione Erogate totale				2568

8. **Area Rete Commerciale:** i corsi presenti in questa area hanno permesso alle risorse della Rete Commerciale di acquisire skill e competenze per operare nel nuovo contesto organizzativo in mobilità e inoltre, per i nuovi inserimenti, di sviluppare le competenze di vendita. Parte del programma formativo di questa area ha coinvolto i key account nello sviluppo di competenze necessarie a rispondere alle nuove esigenze del mercato di riferimento (formazione ai grandi gruppi, conoscenza per le banche dei prestiti garantiti). Di seguito il dettaglio dei titoli dei corsi, del loro periodo di riferimento, delle sessioni erogate, del numero dei dipendenti coinvolti del totale ore di formazione erogate su questa area.

2008

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
IL RUOLO DELL'ACCOUNT	25/03/2008	18/09/2008	N° Partecipanti	11
			N° Edizioni	2
			Totale Ore Formazione Erogate	138,5
NUOVA ORGANIZZAZIONE DELLA RETE E STRUMENTI IN DOTAZIONE	03/03/2008	09/07/2008	N° Partecipanti	192
			N° Edizioni	8
			Totale Ore Formazione Erogate	3184
RIPRESA SFA ACCOUNT MANAGER	17/09/2008	17/09/2008	N° Partecipanti	6
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	36,9
SFA E STRUMENTI IN DOTAZIONE	10/03/2008	10/09/2008	N° Partecipanti	147
			N° Edizioni	7
			Totale Ore Formazione Erogate	1698,5
VENDITA COMPORTAMENTALE	26/11/2008	27/11/2008	N° Partecipanti	12
			N° Edizioni	1
			Totale Ore Formazione Erogate	180
N° Partecipanti totale				368,00
N° Edizioni totale				19,00
Totale Ore Formazione Erogate totale				5.237,90

2009

TITOLO	dal	al	Dati	Totale
FORMAZIONE AFFIANCAMENTO ACCOUNT	13/10/2009	14/10/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	1
			Totale Ore Formazione Erogate	15
FORMAZIONE BF5 DEDICATA MERCATO BANCH	20/04/2009	21/04/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	12
			Totale Ore Formazione Erogate	108
FORMAZIONE FORMATORI KEY ACCOUNT	17/11/2009	25/11/2009	N° Edizioni	2
			N° Partecipanti	15
			Totale Ore Formazione Erogate	210
FORMAZIONE FORMATORI KEY ACCOUNT 2° M	03/12/2009	11/12/2009	N° Edizioni	2
			N° Partecipanti	14
			Totale Ore Formazione Erogate	203
VENDITA COMPORTAMENTALE	07/04/2009	08/04/2009	N° Edizioni	1
			N° Partecipanti	13
			Totale Ore Formazione Erogate	195
N° Edizioni totale				7
N° Partecipanti totale				55
Totale Ore Formazione Erogate totale				731