

Formazione Obbligatoria IVASS: da necessità ad opportunità

Progetto

LEONARDO 



124 anni di storia al servizio del territorio

● Attenzione ai bisogni della clientela

● Connotazione Locale

● Professionalità del Personale



22 Sportelli

- 19 in provincia di Latina

- 3 in provincia di Frosinone

Numero
Soci: 2486*



143 Dipendenti
Età media: 45,6

«Viviamo per il Territorio»



Il 53%* dei nostri impieghi è allocato nelle imprese del territorio

«Viviamo di Territorio»

Oltre l'88%* della nostra raccolta proviene dalle famiglie del nostro territorio

Il 43%* dei nostri impieghi è allocato presso le famiglie



La Partnership Assicurativa

Banca Popolare di Fondi nel corso degli anni ha sviluppato e consolidato una partnership di assoluto rilievo con Arca Assicurazioni – Arca Vita proponendo ai suoi clienti, attraverso una qualificata rete di addetti, le relative soluzioni assicurative per:

● **Risparmio e Investimento**

Prodotti Arca Vita di **risparmio e di investimento** per chi desidera proteggere senza rischi il proprio capitale o accedere ai mercati finanziari



● **Protezione del Patrimonio**

polizze assicurative che garantiscono stabilità economica in momenti di temporanea difficoltà in particolare per chi ha sottoscritto un mutuo o un prestito



● **Casa, Famiglia, Salute e Auto**

Per proteggere i beni più preziosi con una copertura a prova di ogni imprevisto; per la Responsabilità Civile Auto



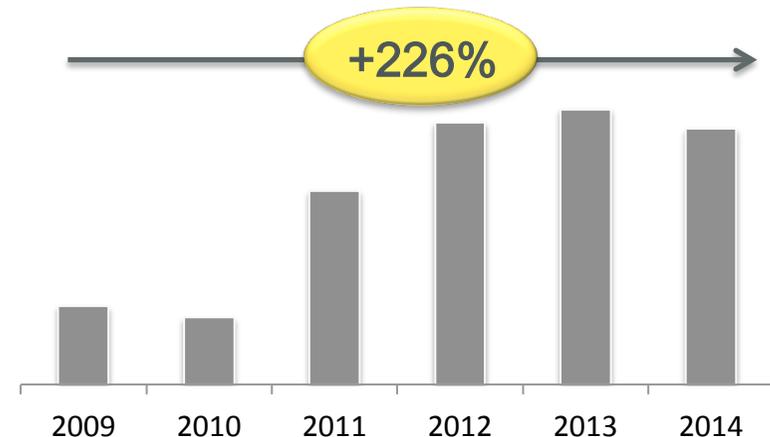
● **Impresa**

Soluzioni assicurative dedicate alle **piccole e medie imprese**, per tutelare i beni e il patrimonio.



La Banca dal 2010, e nei successivi anni, ha conosciuto un significativo miglioramento della raccolta assicurativa nei rami elementari attraverso il progetto ArcaReEvolution agendo sulle seguenti leve:

- **Formazione:** l'incremento delle ore di formazione erogate (sia teoriche che pratiche), con conseguente aumento degli addetti assicurativi in rete (che oggi coprono circa il 50% del personale di Front Line) ha permesso di avere una forza vendita maggiormente eterogenea e più capillare
- **Nuovi prodotti:** la nostra conoscenza del territorio associata al rinnovato portfolio prodotti del partner assicurativo e ad un posizionamento di prezzo molto competitivo hanno agevolato il collocamento dei prodotti presso la clientela
- **Gamification:** l'introduzione di elementi di competizione fra gli addetti assicurativi interni (e indirettamente anche con i quasi 12.000 addetti della rete Arca) ha sicuramente giocato un ruolo fondamentale nel raggiungimento dell'obiettivo di miglioramento delle performance.



ArcaREEvolution

7 titoli vinti a
livello
interbancario

«Nella vita ci sono rischi che non possiamo permetterci di correre e ci sono rischi che non possiamo permetterci di non correre»

Peter F. Drucker

La nuova normativa IVASS è stata l'occasione per fermarci e passare da uno «stato reattivo» di gestione di un modello efficace ma che iniziava a lanciare segnali deboli di sofferenza ad «uno stato proattivo» di progettazione di un nuovo modello di business e di vendita



Il nuovo modello cambia radicalmente prospettiva e si caratterizza per essere «cliente-centrico»;

- se nel vecchio modello il punto di partenza era il «prodotto» e da quest'ultimo si partiva per cercare , all'interno della nostra clientela, il target per il suo collocamento
- nel nuovo modello poniamo «il cliente» con le sue esigenze (spesso latenti) ed le sue «aree di rischio» (spesso a lui stesso sconosciute) al centro della nostra analisi, ed il nostro compito sarà quello di individuare, all'interno del portfolio ARCA, la soluzione più giusta per massimizzare l'efficacia della consulenza



Il cambio di paradigma, più confacente al nostro modello di relazione con il cliente, presuppone un notevole investimento in termini di tempo e, soprattutto, una decisa azione di UpSkill delle nostre risorse

La Formazione diventa centrale

Nel nuovo modello di business
come «formazione adeguata»
aggiunto. I punti cardine

● Segmentazione/pe

CONOSCENZE

Giuridiche: normativa
sistema finanziario

Tecniche: basi tecnico

Amministrative e Gestione
gestione del cliente

Informatiche: utilizzo
vendita



“EDUCATION IS THE MOST
POWERFUL WEAPON
WHICH YOU CAN USE TO
CHANGE THE WORLD.”

Nelson Mandela

di formazione IVASS
formazione a valore

● Tecnologia

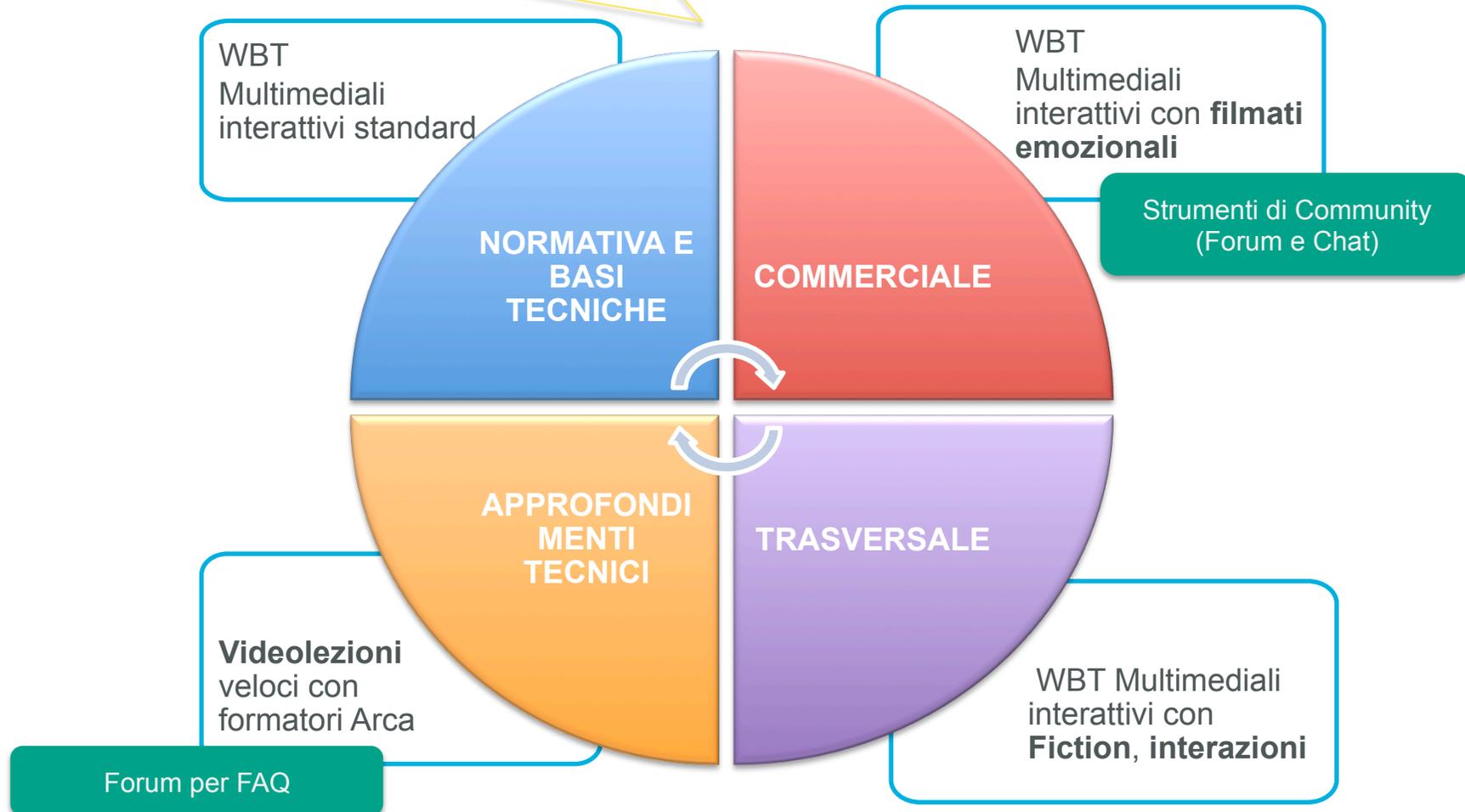
AL RUOLO

chiaramente,
ni, gestire le

e i bisogni,
re e spiegare i

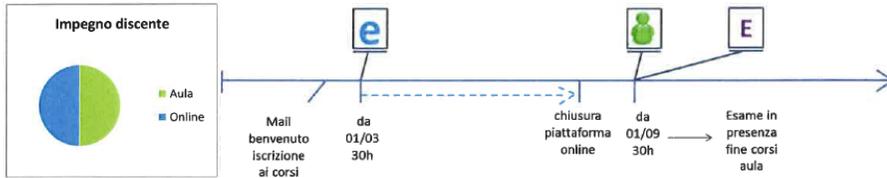
erire e gestire,
el rispetto della

30h in 4 tranches (febbraio, aprile, luglio, ottobre)



A

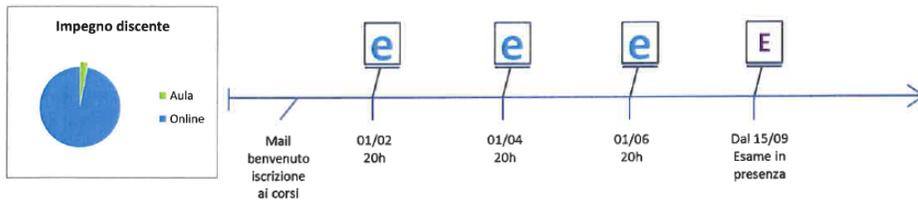
PERCORSO BLENDED 50 e 50 Forum /FAQ



Adempitiva, parzialmente consulenziale, finalizzata alla conoscenza dei nuovi prodotti in portfolio

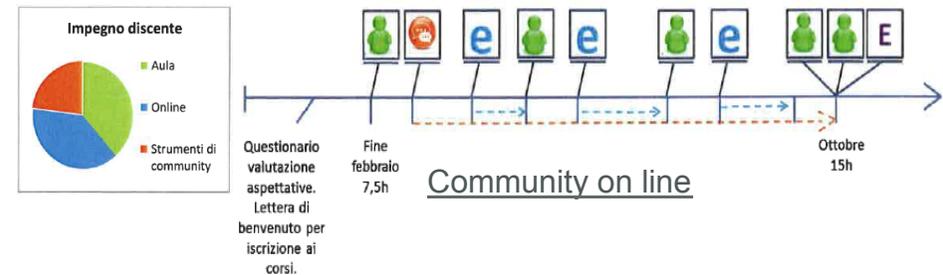
Seniority

FORMAZIONE 100% DISTANZA Forum /FAQ



Adempitiva, focalizzata su conoscenze IVASS necessarie destinata ai neoaddetti

PERCORSO BLENDED



Mira alla costruzione del ruolo di consulente assicurativo destinato ai potenziali

Potenziale

B

A

Il progetto Leonardo: le fasi

Il progetto Leonardo nasce dall'esigenza di adeguare il modello di vendita alle esigenze della Banca superando il modello della campagna commerciale in favore di un approccio maggiormente consulenziale. Obiettivo: creare dei veri e propri «pianificatori assicurativi».

Commitment

- Forte sponsorship della Direzione Generale nel progetto
- Coinvolgimento immediato delle Risorse Umane e leadership condivisa HR/Commerciale nel progetto;
- Individuazione chiara di un numero ristretto di persone ad alto potenziale commerciale e consulenziale adatte al ruolo

Individuazione Strumentazione Idonea

- Strumenti off line dedicati
 - Libretto master assicurativo
 - Cartella raccogli documenti
 - Cartellina portadocumenti (per cliente finale)
- Applicativo Informatico FARO

Formazione

- Master Assicurativo

Applicativo ad uso esclusivo dell'operatore coinvolto nel progetto attraverso il quale:

- gestire la propria «Agenda dei contatti» per la programmazione degli appuntamenti
- realizzare il questionario assicurativo per far emergere le esigenze del cliente
- raccogliere i suggerimenti sul tipo di coperture assicurative da proporre al cliente in base alle risposte del questionario

FARO

Riepilogo delle esigenze assicurative de

OPERATORE	1235	MARIO BIANCHI
-----------	------	---------------

NDG CLIENTE	43242	COGNOM
-------------	-------	--------

PROFESSIONE	Lavoratore autonomo
-------------	---------------------

Polizze da proporre al cliente:

TCM	SALVA MUTUO
TCM	SALVA PRESTITO
TCM	SALVA DOMANI
RE	TI INDENNIZZO NEW

fondata nel 1891

FARO

Verifica delle esigenze assicurative del cliente

OPERATORE	1235	FILIALE	27001	BANCA	27
	MARIO BIANCHI		FONDI SEDE		BP FONDI

Libero professionista 5

Lavoratore autonomo 3

Lavoratore dipendente privato 5

Lavoratore dipendente pubblico 2

Altro (pensionato casalinga ...) 5

TOTALE CONTATTI 20

Sotto i 35 anni 3

Tra 35 e 45 anni 9

Tra 45 e 60 anni 3

Sopra i 60 anni 5

TOTALE CONTATTI 20

Seleziona una delle attività

TCM	ARCA KEY MAN
-----	--------------

Stampa	Questionario	Recupera	Menù
--------	--------------	----------	------

- 5 giornate di formazione (1 gg a settimana per 5 settimane)
 - 1 gg di presentazione (Warm Up)
 - 4 giornate di formazione
 - Esami intermedi
 - «Compiti a casa»
 - Tesi finale e proclamazione
- Training on the job tramite affiancamento, durante i colloqui con i clienti, di personale ARCA ai nostri addetti assicurativi
- Monitoraggio della consulenza nel tempo.





Grazie per l'ascolto



raffaele.parisella@bpfondi.it



@rparisella



<https://it.linkedin.com/in/raffaeleparisella>