



**ABISERVIZI**  **ABI**  
FORMAZIONE

# LA COMUNICAZIONE IN BANCA TRA NUOVI SPAZI E NUOVI TEMPI: GLI ELEMENTI DEL 2022

PROGRAMMA

8 e 9 novembre 2022 • Milano, SpazioPola, Via Pola 9 - Aula virtuale



# 1 8 novembre 2022 (10.00 - 12.00) REINTERPRETARE L'ATTUALITÀ

## Apertura dei lavori

Ildegarda Ferraro, Responsabile Ufficio e Comunicazione ABI

## Senza parole

- ▶ Viviamo in un'epoca complessa che evolve a una velocità mai vista prima nella storia della comunicazione. Se nel tempo abbiamo imparato a sostituire parole scomode con altre meno divisive e trasversali, oggi dobbiamo riconoscere che il linguaggio ha cambiato chimica e che le parole, anche le più innocue come un pronome, hanno assunto un nuovo peso specifico. Come dobbiamo comportarci? Cosa ci aspetta nel futuro? Quali gli strumenti per affrontare nel presente questo cambiamento senza che ci travolga, escluda o includa in modo coercitivo?

Arnaldo Funaro, Founder Mission To Heart



## INTERVISTA

- ▶ **L'attualità e gli scenari: il peso delle parole**

Ildegarda Ferraro, Responsabile Ufficio e Comunicazione ABI

*Intervista*

Paola Ansuini, Responsabile Comunicazione - Rapporti con i Media Presidenza del Consiglio dei Ministri



## KEYNOTE SPEECH

- ▶ **Le parole di cui si parla**

Perché comunichiamo? A che cosa servono le nostre parole? Possiamo pensare di poterle usare meglio? Esploriamo la tensione - che può essere benefica - tra livello personale e livello collettivo della cura della parola, riflettendo sulle azioni che ognuno di noi può mettere in campo nella prospettiva di un approccio "sostenibile" alla comunicazione.

Vera Gheno, Sociolinguista



- ▶ **L'attualità nello storytelling delle banche**

*Coordinamento:* Ildegarda Ferraro, Responsabile Ufficio e Comunicazione ABI

Come sta cambiando lo storytelling? Il linguaggio può essere considerato l'ultimo miglio dell'espressione dei valori?

*Intervengono*

Andra Zorzi, Executive Director, Comunicazione Interna Intesa Sanpaolo

Francesca Marchelli, Direttrice Comunicazione Banca Widiba



## 2 8 novembre 2022 (12.00 - 16.00) LA COMUNICAZIONE DELLA BANCA

### SEMPLICITÀ, INCLUSIVITÀ, SOSTENIBILITÀ: I DRIVER NELLA COMUNICAZIONE

*Introduzione e coordinamento:* Chiara Mambelli, Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori ABI e Daniela Vitolo, Ufficio Studi ABI

Le nuove esigenze dettate dalla normativa per comunicare al mercato e agli stakeholder la concretezza delle azioni di sostenibilità del mondo finanziario. Una sfida che può trasformarsi in opportunità per creare un modo nuovo, moderno, diretto e coinvolgente di comunicare all'esterno quanto le strategie di sostenibilità si stanno trasformando in azioni concrete. La chiave di lettura sarà l'analisi e gli esempi dei diversi canali di interazione, dai media tradizionali e agli strumenti digitali, affinché tutti possano fruire delle informazioni di sostenibilità, che devono poter arrivare a tutti i target, gli 'older' ma anche i più giovani.

#### ► Consapevolezza, conoscenza e controllo

*Intervengono*

Angela Tanno, Ufficio Rischi, Controlli e Sostenibilità ABI

Nicola Gatto, Sustainability & ESG Senior Expert e Alessandro Tarrini, Sustainability & ESG Specialist Illimity

Chiara Mambelli, Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori e Daniela Vitolo, Ufficio Studi ABI

### SESSIONE DI CONFRONTO



#### ► **Approcci innovativi per comunicare e includere i diversi segmenti di mercato**

Chiara Mambelli, Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori ABI e Daniela Vitolo, Ufficio Studi ABI

La semplicità e la chiarezza del linguaggio rappresentano sempre più la nuova chiave strategica sulla quale si sta innestando il rapporto banca – cliente. La complessità del contesto esterno, la necessità e opportunità di sviluppare una nuova comunicazione sui canali digitali e il bisogno delle persone di trovare empatia nel rapporto con i brand sono gli ingredienti su cui la comunicazione finanziaria moderna si sta rimodulando. Quali le attività svolte dalle banche nella gestione del rapporto con il terzo settore? È possibile una rivisitazione della comunicazione giuridica, coerente con i tempi moderni e con le esigenze di fruibilità di tutti i target di clientela?

Quale l'approccio volto a rimodulare il linguaggio inclusivo secondo le strategie legate alla tematica della valorizzazione della diversità e dell'inclusione?

*Intervengono*

Vera Donatelli, Ufficio New Business & Target Market BPER banca

Pietro Pezzulla, Senior Legal Tech Mediolanum

Elisa Ferrio, Responsabile di Media Attività Istituzionali, Sociali e Culturali di Media and Associations Relations

Intesa Sanpaolo

#### ► **La (nuova) comunicazione, fra relazione, polarizzazione e percezione**

In quella che viene definita 'infosfera', persone, aziende, organizzazioni sono interconnessi in un unico processo collettivo di comunicazione, interazione e interdipendenza. Archiviata la comunicazione "Top-down" oggi si parla di governo della percezione, di gestione della relazione e della polarizzazione, in un ambiente dove gli utenti sono portatori di grandi aspettative: sostenibilità, purpose, soddisfazione, digitalizzazione dei servizi. In questo il settore bancario è ancor più esposto e impegnato di una ricostruzione del proprio ruolo comunicativo.

Daniela Chieffi, Partner Fondatore Bi Wise



# 3 9 novembre 2022 (10.00 - 13.00)

## LA COMUNICAZIONE IN BANCA



### IL CORAGGIO DI ASCOLTARE

*Apertura e coordinamento:* **Ildegarda Ferraro**, Responsabile Ufficio Stampa e Comunicazione ABI



### PERSONE, AMBIENTE E PROSPERITÀ

#### ► Presentazione dei risultati della “Persone, ambiente, prosperità: la comunicazione interna della sostenibilità”

Un'analisi delle principali linee di interesse che determinano l'attività di comunicazione interna e la sua evoluzione a partire dai temi della sostenibilità, in una prospettiva di passato, presente e futuro. Le aziende che hanno avviato un percorso di transizione verso modelli di crescita sempre più equa, duratura e inclusiva mettono sempre più al centro dei processi di comunicazione interna la persona, per sostenerne il coinvolgimento e la partecipazione e costruire ambienti in cui ciascuno, sulla base e nel rispetto delle sue caratteristiche, possa contribuire allo sviluppo della realtà in cui è inserito.

*Presentata da* **Sara Aguzzoni**, Ufficio Stampa e Comunicazione ABI *e raccontata da:*

**Giuseppina Coletti**, Comunicazione interna **Intesa Sanpaolo**

**Eugenio Lanzetta**, Responsabile Comunicazione interna **Gruppo Sella**

**Loredana Loffredo**, Responsabile relazioni esterne, comunicazione e attività istituzionali **Banca Credito Popolare**

**Marco Reggio**, Responsabile Servizio Comunicazione e Knowledge Sharing **Federcasse**

#### ► Le parole della comunicazione interna

Quali le parole che caratterizzano oggi la comunicazione interna, dopo le fasi dovute alla pandemia e al prolungarsi dell'emergenza? Quali le parole per farsi ascoltare e creare engagement?

**Alessandra Mazzei**, Professore Associato di Comunicazione d'impresa **IULM**

#### ► Le nuove prospettive della comunicazione interna

Come gestire e trovare un equilibrio fra comunicazione "diretta" e quella "mediata"? Come gestire l'over comunicazione in un contesto caratterizzato dalla proliferazione di canali?

**Andrea Friggeri**, Responsabile Comunicazione interna **Credem**

#### ► Le nuove competenze della comunicazione

I cambiamenti dei paradigmi comunicativi, dei modelli e dei canali stanno impattando sulla comunicazione organizzativa richiedendo un modello molto adattivo e flessibile e un'evoluzione di conoscenze e competenze specifiche. Quali le nuove competenze per chi si occupa di comunicazione oggi?

**Barbara Filippella**, Responsabile Settore Sviluppo Competenze **ABIFormazione**