



ABI Associazione
Bancaria
Italiana

ABISERVIZI  **ABI**
FORMAZIONE

Seminario annuale

ACCESSIBILITÀ, INCLUSIONE, DIVERSITY E BUSINESS

Tendenze e prospettive in Banca

28 e 29 OTTOBRE 2021 • Aula virtuale



PRIMA GIORNATA • 28 ottobre 2021

9.45 **Saluto di benvenuto e apertura dei lavori**
Gianfranco Torriero, Vice Direttore Generale **ABI**

10.00 **OPEN SESSION**
IL VALORE AGGIUNTO DELLE/A DIVERSITÀ IN BANCA
Chair: **Chiara Mancini**, Responsabile Direzione Relazioni Istituzionali e Media **ABI**

Intervengono:

Giuditta Alessandrini, Ordinaria di Pedagogia delle Risorse Umane e delle Organizzazioni **Università Roma TRE**

Stefania Bariatti, Ordinaria di Diritto Internazionale **Università degli Studi di Milano**

Riccardo Basso, Gestore delle diversità **Banca d'Italia - Ivass**

Nadia Linciano, Responsabile dell'Ufficio Studi Economici **Consob**

Costanza Ramorino, Vice Presidente **Valore D**

Domenico Tarantino, Responsabile Unità Organizzativa per l'Analisi Evoluta del dato **InfoCamere**

11.30  *Break*

11.45 **PRIMA SESSIONE OPERATIVA**
LINGUAGGIO E COMUNICAZIONE: LE PAROLE DANNO FORMA AL PENSIERO INCLUSIVO
La comunicazione avviene attraverso vari canali e a ciascuno deve corrispondere un diverso registro stilistico, in continua evoluzione. Ciò assume ancor più importanza in una fase delicata come quella attuale, dove linguaggi e stili di comunicazione si adattano rapidamente in base ai contesti e alle esigenze mutevoli. L'immediatezza e l'empatia del linguaggio assumono una ricchezza di significati e sfumature mai sperimentati così pienamente e le criticità possono rappresentare, gestite sapientemente, un punto di svolta per il cambiamento. Saper parlare con tutti e favorire una miglior fruizione delle forme di comunicazione è la prima regola per un approccio realmente inclusivo, anche nel rispetto della normativa di riferimento in tema di non discriminazione.

Chair: **Giovanna Boggio Robutti**, Direttore Generale **Feduf**

12.00 **L'importanza del linguaggio inclusivo anche durante l'epidemia**
Licia Ciocca, Responsabile Risorse Umane **Banco BPM**

12.20 **Le parole che "contano": il linguaggio inclusivo tra rispetto e sicurezza psicologica**
Chrystelle Simon, Diversity, Equity and Inclusion Leader **Deloitte Central Mediterranean**
Marcella Tesone, Human Capital Director **Deloitte Consulting**

12.40 **Semplificazione linguistica come strumento di inclusione**
Lorenzo Carpanè, Business Writer **Palestra della scrittura**

13.00 **La prospettiva giuridica della diversità e dell'inclusione**
Annalisa Reale, Partner **Studio Chiomenti**

13.30  *Break*

14.30 **SECONDA SESSIONE OPERATIVA**
TRA FISICO E DIGITALE UN CONFINE SEMPRE PIÙ SFUMATO E INCLUSIVO
La pandemia ha costretto ciascuno di noi a misurarsi con le proprie competenze digitali per colmare il distanziamento sociale. La digitalizzazione e le nuove tecnologie sono diventate fondamentali per tutti gli ambiti della vita e in questo contesto, il quadro giuridico di riferimento in tema di accessibilità e fruibilità assume una portata ancor più ricca di significati. Nuove tecnologie e inclusione digitale possono essere potenti alleate, purché resti sempre alta l'attenzione al momento relazionale, trovando le giuste chiavi di lettura rispetto alle esigenze di tutte le fasce della clientela e un buon equilibrio tra fisico e digitale, dando pieno significato al concetto di diversità e inclusione.

Chair: **Chiara Mambelli**, Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori **ABI**

14.50 **Come agire per favorire l'innovazione e l'accessibilità delle imprese?**
Emanuela Trevisi, Disability Manager **Fondazione ASPHI**

- 15.10 **Prospettive di maggior inclusione nella banca digitale**
Giulio Murri, Coordinatore Digital Transformation ABI Lab
- 15.30 **Il “design” dell’esperienza d’uso. Progettare esperienze di valore per le persone**
Giuseppe Conte, Head of User Experience & Front End Banca Widiba
- 15.50 **La valorizzazione della Diversity come strategia di inclusione**
Patrizia Ordasso, Responsabile Affari Sindacali Intesa Sanpaolo
Chiara Pastorino, Responsabile Diversity & Inclusion Intesa Sanpaolo
- 16.10 **Siti online e pubblicazioni accessibili a tutti**
Cristina Mussinelli, Segretario Generale Fondazione Lia
- 16.30 **La potenza della voce nelle emozioni**
Luca Florentino, Chief Executive Officer OTTOSUNOVE
- 16.50 *Riflessioni conclusive*
- 17.00 *Chiusura dei lavori e arrivederci a domani*



SECONDA GIORNATA • 29 ottobre 2021

- 10.00 **Apertura dei lavori ed evidenze della giornata precedente**
a cura di ABI
- 10.10 TERZA SESSIONE OPERATIVA
CANALI, COMUNICAZIONE E RELAZIONE PER FAVORIRE INCLUSIONE E BUSINESS
In un contesto dove il confine tra fisico e digitale è sempre più sfumato e gli approcci fisico-digitali sono sempre più diffusi, le aspettative e le esigenze dei consumatori di diverse fasce generazionali guidano l’innovazione della relazione inclusiva con la banca arricchendosi di opportunità grazie al digitale anche nel territorio fisico. Il punto vendita si innova per far diventare più forte il legame tra azienda e cliente. Tecnologia e design contribuiscono a rendere l’esperienza del consumatore coinvolgente. A condizione che il servizio offerto includa tutti.
Chair: **Daniela Vitolo**, Ufficio Studi ABI
- 10.30 **L’approccio intergenerazionale tra fisico e digitale**
Veronica Bertolini, Responsabile Marketing Strategico Banca di Credito Popolare
- 10.50 **Servizi e prodotti inclusivi capaci di soddisfare le esigenze di tutti... nessuno escluso**
Hermes Bianchetti, Responsabile Divisione Business e Settore Commerciale Banca Valsabbina
- 11.10  *Domande e riflessioni*
- 11.20  *Break*
- 11.30 **FOCUS • Mercato retail, punti vendita e design universale**
Introduce: **Francesca Vecchioni**, Presidente e Fondatrice Diversity
Interviene: **Elisa Pettenati**, Responsabile Talent Acquisition, Employer Branding & Career Development Carrefour Italia
- 12.30 **FOCUS • Esperienze internazionali finanziarie per costruire una nuova relazione umana nel mondo fisico**
Introduce: **Daniela Orlandi**, Architetto & Pubblicista
Intervengono:
Anna Lisa Balestra, Responsabile People Management e Sostenibilità SCS Consulting
Marco De Carli, Co-Founder & CEO Dinn!
- 13.30 *Chiusura dei lavori e arrivederci al 2022*