

Curriculum Vitae

Informazioni personali

Cognome(i)/Nome(i) **Balestra Anna Lisa**

Indirizzo(i)

Telefono(i) Mobile: +

E-mail - LinkedIn  <https://it.linkedin.com/in/anna-lisa-balestra-317ab47>

Cittadinanza Italiana

Data di nascita

Esperienza professionale

Date Dal 2014 ad oggi

Lavoro o posizione ricoperti Dirigente responsabile dell'Area People & Change Management e Area Sostenibilità di SCS Consulting

Principali attività e responsabilità All'interno di SCS Consulting ricopro il ruolo di responsabile dell'Area People & Change Management e Area Sostenibilità, a diretto riporto dell'Amministratore Delegato, realizzando attività di gestione e sviluppo commerciale dell'Area e delle persone assegnate. In particolare:

- Partecipazione al Comitato Esecutivo di SCS per definire strategie, linee guida e monitorare risultati
- Gestione del budget e gestione degli economics
- Gestione e coordinamento delle persone assegnate all'Area e del network di collaboratori esterni
- Sviluppo clienti, con particolare focus sui nuovi clienti
- Visioning rispetto ad evoluzione ed innovazione dell'offering, anche attraverso la creazione di partnership e networking con altre società e professionisti
- Coordinamento progettuale in caso di progetti complessi, trasversali su diversi settori (assicurazioni, banche, retail, utilities, pa) e relativi soprattutto a:
 - Percorsi di change management (digital transformation, smart working, lean office, ...)
 - Supporto alla realizzazione di progetti di sostenibilità e realizzazione formazione e induction per top managers ed executives

Date Dal 2011 al 2013

Lavoro o posizione ricoperti Dirigente responsabile dei clienti Banche e altri intermediari

Principali attività e responsabilità All'interno del Mercato Finanza, ho ricoperto il ruolo di referente dei clienti, realizzando attività di sviluppo e di gestione clienti, nonché di presidio dei progetti afferenti le tematiche del settore. Alcuni dei progetti realizzati:

- Realizzazione di piani di miglioramento della qualità del credito per diversi clienti, con particolare attenzione all'incremento del presidio e della capacità di recupero.
- Realizzazione di progetti per il miglioramento dei processi di erogazione del credito.
- Progetti di adeguamento normativo e progettazione, gestione ed erogazione di attività formative concernenti normative del settore
- Analisi organizzative e strategiche, volte a verificare ed incrementare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e il corretto dimensionamento/definizione delle strutture organizzative
- Sviluppo e implementazione di cruscotti di KPI per la misurazione della qualità del servizio al cliente

Date Dal 2004 al 2010

Principali attività e responsabilità	<p>Project leader, referente di progetti specifici del Mercato Finanza e, in maniera trasversale agli altri mercati, realizzazione di progetti in materia di sistemi di controllo interno e di compliance.</p> <p>Di seguito si riportano alcune delle principali progettualità svolte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi organizzative e strategiche, volti a verificare ed incrementare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e il corretto dimensionamento/definizione delle strutture organizzative, anche attraverso progettualità di "engagement organizzativo" e di lean thinking. • Supporto alla creazione di una struttura di PMO. • Sviluppo di un sistema di controlli a distanza (KRI). • Analisi e valutazione dei sistemi di controllo interno e definizione dei relativi piani di miglioramento. • Supporto alla creazione di strutture volte al presidio della compliance. • Servizio di co-sourcing della funzione di compliance. • Consulenza sui rischi legislativi ed operativi denominati GRC – Governance, Risk and Compliance per l'analisi e definizione degli impatti e degli interventi organizzativi e implementativi volti al rispetto della compliance su normative specifiche del settore finanza (Market Abuse, Antiriciclaggio, MiFid, Compliance Banca d'Italia e CONSOB, etc.) e di settori industriali (D.Lgs 231/01, Antiriciclaggio, Governo Societario, Privacy, Igienico-sanitarie, Sicurezza sul Lavoro, etc.). • Supporto nell'implementazione di una funzione di Risk Management e avvio di un sistema di sistema di valutazione e gestione dei Rischi Operativi ai fini dell'adeguamento a quanto richiesto dall'Accordo Basilea II.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	SCS AZIONINNOVA Spa, Via Toscana 19/A Zola Predosa Bologna
Tipo di attività o settore	Consulenza direzionale e formazione
Date	Agosto 2000 – Dicembre 2004
Lavoro o posizione ricoperti	Senior
Principali attività e responsabilità	Ho svolto attività di revisione contabile e consulenza organizzativa, normativa e contabile per società e gruppi bancari, con responsabilità di realizzazione di aree di progetto e di gestione delle risorse del team.
Nome e indirizzo del datore di lavoro	Deloitte & Touche (già Arthur Andersen), Piazza Malpighi 4/2, 40123 Bologna
Tipo di attività o settore	Consulenza e Revisione dei Bilanci

Istruzione e formazione

Date	Novembre 1993 - Febbraio 2000
Titolo della qualifica rilasciata	Laurea in Economia e Commercio, 110/110 e lode
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Affrontati esami di economia, finanza, marketing, matematica, statistica
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Università degli Studi di Bologna
Date	Settembre 1988 – Luglio 1993
Titolo della qualifica rilasciata	Maturità Scientifica, 56/60
Principali tematiche/competenza professionali possedute	Approfondite materie sia scientifiche che letterarie
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	Liceo Scientifico Paolucci Fulcieri di Calboli di Forlì (FC)
Madrelingua(e)	Italiana
Altra(e) lingua(e)	Inglese

Autovalutazione
Livello europeo (*)
Lingua

Comprensione		Parlato		Scritto			
Ascolto		Lettura		Interazione orale		Produzione orale	
	C1		C1		C1		C1

(*) Quadro comune europeo di riferimento per le lingue

Capacità e competenze
relazionali/interpersonali

Propensione individuale alla relazione interpersonale, sviluppata in ambito lavorativo attraverso la gestione quotidiana dell'Area di competenza, dei clienti, colleghi, del network di collaboratori e partner.

A tal fine ho sviluppato e affinato:

- Fortissimo orientamento al risultato, tenacia e determinazione
- Elevata capacità di gestione della relazione con il cliente:
 - Rilevazione e gestione delle esigenze del cliente;
 - Definizione degli interventi per soddisfarle;
 - Negoziazione in merito alla loro realizzazione;
 - Monitoraggio della soddisfazione e rilevazione nuovi fabbisogni.
- Rilevante capacità di creare networking per sviluppo e innovazione di business
- Gestione delle relazioni con collaboratori su tutto il ciclo di vita professionale, dall'inserimento, alla valutazione, allo sviluppo
- Gestione del gruppo di lavoro in termini di organizzazione delle attività, motivazione, trasferimento di competenze e valorizzazione delle persone.

Capacità e competenze
organizzative

Capacità di coordinamento e gestione di strutture complesse (competenze interdisciplinari, turn over, competitività, ristrutturazione)

Capacità di analisi critica, problem solving/superamento ostacoli e gestione di progetti complessi in tutte le loro fasi (pianificazione, realizzazione, monitoraggio costi, monitoraggio risorse coinvolte sia interne che del cliente/i, gestione amministrativa del progetto).

Capacità e competenze tecniche

Competenze multidisciplinari varie, che mi consentono di avere un profilo a tutto tondo e di avere una visione delle tematiche a 360°

- Capacità e competenza di Change Management, che ho sperimentato sia in progetti complessi lato cliente, sia all'interno di SCS applicato nell'Area di cui sono responsabile
- Capacità e competenza di Management Consulting
- Capacità e competenza di Business strategy e new business development
- Capacità e competenze di Sviluppo organizzativo
- Capacità e competenza di Business analysis, visioning, definizione e presidio budget
- Capacità e competenza di Project management, Business process reengineering, analisi organizzativa.
- Capacità e competenza nella progettazione, gestione, realizzazione e valutazione di interventi formativi e di sviluppo delle persone
- Conoscenza approfondita del settore bancario, assicurativo e retail
- Conoscenza approfondita di tematiche afferenti i Sistemi di Controllo Interno, la Compliance normativa e il Risk management
- Capacità di approfondire o creare relazioni necessarie per approfondire argomenti/normative

Capacità e competenze
informatiche

Ottima conoscenza e utilizzo dei sistemi di social media e di social collaboration

Utilizzo del sistema operativo Windows, degli applicativi Microsoft Office (Word, Excel, Access, Power Point, Project)

Ottima conoscenza e utilizzo di applicativi per la rilevazione di processi aziendali e di GRC.

Ottima conoscenza dei principali gestionali HR

Patente

Patente B

Sintesi dei principali progetti di consulenza effettuati:

- **Progetti di integrazione della sostenibilità in azienda e nelle organizzazioni del settore pubblico**
- **Progetti di induction e formazione su tematiche di sostenibilità**
- **Progetti di rendicontazione e stakeholder engagement, anche attraverso la realizzazione di forum multistakeholder**
- **Progetti di supporto allo smart working in organizzazione del settore pubblico e privato**
- **Progetti organizzativi e formativi relativi al lean management in settore pubblico e privato**
- **Progetti di change management derivanti da fusioni, aggregazioni, riorganizzazioni**
- **Progetti di change management derivanti da implementazioni di nuove procedure informatiche**
- **Piano di miglioramento della qualità del credito in banca di medie dimensioni**, realizzato attraverso azioni integrate, che hanno coinvolto la Direzione Crediti, la Direzione Commerciale e l'area crediti:
 - Pianificazione delle azioni e misurazione efficacia, attraverso la definizione dei portafogli e degli obiettivi di recupero per le strutture di Rete e Sede, avvio di campagne mirate al recupero del credito anomalo; misurazione dell'efficacia delle azioni.
 - Accompagnamento della Rete nell'azione, attraverso il supporto nella definizione e verifica delle azioni di presidio e recupero rispetto alle proprie peculiarità.
 - Consolidamento reportistica credito
- **Analisi lean thinking realizzato in banche di medie dimensioni e in società di Business Process Outsourcing**, analisi volte alla realizzazione di efficienza in:
 - Aree chiave di Banche - area crediti, area personale, area operation.
 - Funzioni di società industriali – produzione, back office, call center.
- **Engagement organizzativo, realizzato in banche di medie-piccole dimensioni**: supporto ai referenti della società per la realizzazione di un progetto interno di analisi organizzativa volta all'efficientamento aziendale, con il coinvolgimento attivo delle risorse della società.
- **Qualità del servizio al cliente come leva distintiva, realizzato in banca di medio-piccole dimensioni**: l'intervento è stato realizzato come un percorso di sensibilizzazione alle logiche della qualità attraverso il quale poter pervenire alla definizione di un modello condiviso per il suo presidio, che ha comportato il coinvolgimento attivo dei titolari di filiale nell'implementazione di un cruscotto di KPI per il monitoraggio della qualità del servizio erogato al cliente, inserito nel sistema incentivante.
- **Certificazione dei processi di creazione e gestione dei prodotti, realizzato in primario gruppo assicurativo**: supporto alla certificazione volontaria dei prodotti con lo scopo di valorizzarne le peculiarità in termini di equità, trasparenza e valore del prodotto, attraverso l'enunciazione dei requisiti rispettati nel flusso del processo in un documento tecnico, che viene validato e verificato da un ente di certificazione terza.
- **Reingenerizzazione di processi e analisi dimensionamenti, realizzato in molteplici banche e intermediari**: analisi e modifica in ottica di semplificazione ed incremento di efficacia di processi core bancari (credito, finanza, sistemi di pagamento) e trasversali (marketing, ciclo attivo e passivo, call center ecc.), anche in ottica di dimensionamento e di valutazioni "make or buy".
- **Aumento dell'efficienza operativa delle filiali, realizzato in banca di medie-piccole dimensioni**: progetto avente l'obiettivo di migliorare il potenziale economico delle filiali della Banca, garantendo adeguati livelli di servizio offerto. A tale scopo è stata effettuata un'analisi del modello strategico della Banca; analisi del modello operativo di filiale; definizione interventi di ottimizzazione e stesura piano implementazione.
- **Evoluzione del modello di offerta finanziaria di una società industriale**: illustrare i principali impatti di un nuovo modello di offerta finanziaria in termini di organizzazione, processi, stima economics e definire i principali passi per l'attuazione del nuovo modello.
- **Definizione di un modello di riferimento della Direzione Finanza di intermediario finanziario**, analisi della struttura esistente, definizione del nuovo modello di riferimento; stesura del piano di implementazione; predisposizione di un manuale operativo dei processi dell'Area Finanza.
- **Analisi e ridisegno organizzativo di società di intermediazione finanziaria**, analisi e reingenerizzazione dei processi aziendali; analisi di corretto dimensionamento della struttura; definizione interventi di ottimizzazione e stesura del piano di implementazione; stesura del manuale dei processi della società.
- **Supporto al cambiamento del sistema informativo di una banca di medie-piccole dimensioni**, svolta attività di project management con particolare riferimento all'impostazione metodologica, al supporto nella mappatura dei gap tra i sistemi informativi, alla mappatura dei processi post migrazione.
- **Process & Risk Mapping, realizzato per un gruppo di banche**: progetto realizzato per un consorzio di banche avente l'obiettivo di mappare i principali processi bancari e rilevare i relativi rischi/controlli. È stato svolta attività di project management con particolare

- **People for Compliance & Business, realizzato per gruppo di medio grandi dimensioni,** progetto volto a far percepire la norma come opportunità, attraverso interventi sul piano formativo e comunicativo. In particolare il progetto intende pervenire:
 - dall'applicazione meccanica della norma, alla sua interiorizzazione
 - all'aumento della responsabilità individuale
 - al ruolo vissuto come consulente attento ai bisogni del cliente e rispettoso delle regole, con impatti positivi su sviluppo commerciale ed efficienza
- **Compliance,** supporto a check up di misurazione del livello di compliance alle principali normative di settore, sia per società finanziari che per industrie.
- **Compliance,** Co-sourcing della funzione, anche per società di settori non finanziari.
- **Internal Audit:** supporto nello svolgimento di attività di Internal Audit attraverso la definizione di metodologie e processi di audit, l'identificazione di KRI per la determinazione delle aree a maggior rischio, la predisposizione e realizzazione di piani di audit.
- **Adeguamento del sistema di governo alla prevenzione dei reati ex D.Lgs 231/2001 e redazione procedure:** più di una decina di progetti di analisi modello organizzativo, mappatura e valutazione rischi/reati e controlli ex D.Lgs 231/2001; disegno e sviluppo del Modello Organizzativo e di Gestione; stesura del piano di implementazione e procedure.
- **Supporto adeguamento MiFID, realizzato per molteplici istituti bancari e intermediari:** analisi degli impatti sui processi e sulle procedure interne alla banca per essere compliant ai dettami della normativa MiFID; definizione e stesura del piano di implementazione.
- **Supporto redazione policy interne:** supporto alla redazione delle policy interne alle banche, in linea con quanto richiesto dalla normativa MiFID.
- **Supporto Market Abuse:** analisi di fattibilità relativa ai controlli necessari alla prevenzione del Market Abuse.
- **Check up antiriciclaggio:** analisi del livello di compliance attuale alla normativa antiriciclaggio e antiterrorismo, valutazione dei principali gap e degli interventi di adeguamento necessari di diversi Istituti bancari e intermediari.
- **Gestione Rischi Operativi:** supporto alle banche appartenenti ad un consorzio nella gestione dei Rischi Operativi, in adempimento a quanto richiesto dall'accordo di regolamentazione del capitale bancario (Basilea II), attraverso l'impostazione attività e analisi processo pilota; Self Assessment (individuazione e valutazione rischi e controlli); definizione piano interventi.
-

Autorizzo il trattamento dei dati ai sensi della normativa privacy