



Segreterie del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia

FINALMENTE RISPOSTE CONCRETE SULLA FORMAZIONE

La nostra storia di Gruppo CA ci ha sempre portato a considerare la formazione come un elemento propedeutico al nostro lavoro e fondante per la nostra crescita professionale. È solo con una formazione di qualità che possiamo cercare di perseguire un alto livello di servizio alla clientela e quindi mirare a coniugare il nostro profilo professionale con la prospettiva futura dell'Azienda.

Ultimamente l'attenzione su questo argomento, nonostante l'ottimo lavoro svolto in sede di Commissione Tecnica e la ricerca di soluzioni innovative atte a consentirne una migliore fruizione (leggi la sperimentazione dell'Easy Learning), sta invece passando in secondo piano, si stanno creando situazioni diffuse di manifesto conflitto con il "braccio commerciale" che sembra ritenere la formazione una "deviazione" rispetto all'obiettivo primario di collocare prodotti alla clientela. Derubricare la Formazione a elemento "secondario", lasciando intendere o anche invitando apertamente i colleghi a fruirne nei ritagli di tempo o dilatando il proprio orario di lavoro o, peggio ancora, nei weekend, in aperta violazione del CCNL, significa ignorare non solo le disposizioni di contratto ma anche dei regolatori del mercato in merito alla formazione obbligatoria per MIFID II e IVASS. Tra l'altro in un periodo in cui si chiede a tutta la struttura un impegno particolare proprio per superare con profitto dei test molto impegnativi necessari per rinnovare/superare le abilitazioni necessarie per poter esercitare il ruolo di consulenti alla clientela.

Per questo, dopo avere sollecitato verbalmente le nostre controparti aziendali a tutti i livelli, abbiamo ritenuto opportuno mettere nero su bianco la richiesta all'Azienda, affinché questa prendesse precisi impegni per consentire ai colleghi di fruire della formazione in orario di lavoro con continuità, evitando sovrapposizioni tra Formazione e attività commerciale, nel rispetto delle previsioni di CCNL.

Inoltre, abbiamo anche richiamato ad una particolare attenzione rispetto alle problematiche formative dei colleghi "ex perimetro Fellini". In questo caso abbiamo ricordato che i colleghi non hanno ricevuto una sufficiente formazione operativa pre-migrazioni, che il periodo di affiancamento pensato per integrare la formazione è stato completamente assorbito dalla necessità di affrontare e porre rimedio ai disservizi che il processo di migrazione ha creato per la clientela, Ad oggi il gap creatosi non è ancora stato completamente colmato.

Sempre a questo proposito, a nostro avviso, si doveva dare immediatamente una risposta alle necessità di formazione di RdF in merito ai controlli che sono tenuti ad effettuare giornalmente e periodicamente (pensare di rimandare al prossimo passaggio dei NOA sarebbe servito esclusivamente a inventariare i rischi in corso d'opera e non a prevenirne l'insorgenza) nonché sanare al più presto le carenze di conoscenza in merito al perfezionamento dei contratti per i finanziamenti e gli affidamenti. Su questo ultimo elemento da tempo lamentiamo che i colleghi sono costretti a perfezionare contratti senza avere ricevuto indicazioni precise in proposito, che si devono "ingegnare" in proprio per inserire indicazioni di tasso ed altro non avendo ricevuto adeguate istruzioni su come e dove reperire i dati (in certi casi ci segnalano persino di effettuare

in proprio dei calcoli manuali del TAEG). Su controlli e operatività in merito ai perfezionamenti abbiamo anche formalizzato che certamente l'auspicio comune (nostro, dei colleghi e dell'Azienda) è che non si ravvisino in futuro errori nell'operatività, ma qualora questo dovesse accadere, certamente i colleghi non potranno essere chiamati a rispondere di eventuali errori commessi nello svolgimento delle proprie mansioni in considerazione del fatto che non possono essere ritenuti responsabili di errori basati sulla mancanza di elementi di conoscenza che l'Azienda non ha esaurientemente messo a disposizione.

Su tutto questo nell'incontro dello scorso 11 ottobre il Gruppo ha fornito risposte che riteniamo importanti e che manifestano da un lato la volontà di dare alla Formazione il dovuto risalto e dall'altro la necessità di cercare di colmare al più presto il gap di conoscenza dei colleghi ex Fellini.

In dettaglio:

- **CORSI MIFID & IVASS:** verranno prorogati i termini di fruizione di 1 mese: per i corsi Ivass dal 15/10 al 15/11 e per i corsi Mifid dal 30/10 al 30/11. La cosa che riteniamo più importante è che l'azienda ci ha informato che a tutta la struttura verrà chiesto di pianificare le ore necessarie per consentire il corretto svolgimento. A questo proposito abbiamo ritenuto di aggiungere che, essendo le ore pianificate e quindi distinte dall'operatività, è bene che i corsi vengano fruiti in postazioni non a diretto contatto con il pubblico;
- **ALTRI CORSI:** verrà ridotto l'impatto formativo extra, ovvero dei vari corsi che non rientrano fra le cosiddette "urgenze", es. la Multicanalità che verrà spostata a inizio 2019;
- **TITOLARI EX FELLINI E CONTROLLI:** verranno previste delle sessioni formative per i Responsabili di Filiale con focus particolare per illustrare su quali aspetti verteranno i controlli dei NOA e come funziona il sistema dei controlli di filiale;
- **CONTRATTUALISTICA:** per la Direzione Romagna si stanno pianificando ed effettuando delle sessioni di affiancamento con il supporto di quattro gestori esperti, provenienti dalle zone storiche del Gruppo. Questo affiancamenti si completerà con dei momenti di formazione in aula specificatamente su PEF e Finanziamenti. Per la Direzione Toscana e per le filiali che sono nelle zone già presidiate da CA (Emilia e Lazio) si ritiene invece di puntare sull'affiancamento da parte delle filiali del Gruppo già presenti nel territorio.
- **SUCCESSIONI ED ESTERO:** A questi temi specifici si affiancherà una formazione sulle **Successioni** specificatamente indirizzata al perimetro Ex Rimini ed una formazione su **Estero** specificatamente indirizzata ai Gestori Imprese.

Siamo soddisfatti delle risposte che l'Azienda ha fornito alle nostre formali sollecitazioni e adesso ci aspettiamo che, "sul campo", ai colleghi venga effettivamente riconosciuto il tempo necessario per la Formazione durante le ore di lavoro e che si renda concretamente operativo il progetto di Easy Learning, consentendone finalmente la piena fruizione, come già previsto dall'accordo del 7/12/2017.

ASSUNZIONI

Stiamo monitorando con attenzione il processo relativo all'impegno sulle assunzioni preso in sede di riapertura del Fondo Esodi. Abbiamo chiesto di essere aggiornati rispetto a come si sta procedendo in proposito per arrivare a raggiungere le 149 stabilizzazioni di contratti a termine. A questo proposito riportiamo i dati che ci sono stati illustrati ad oggi:

- 20 nuovi colleghi assunti (14 in CA Cariparma, 2 in CA Carispezia e 4 in CA FriulAdria)
- 20 colleghi confermati
- 70 proroghe in corso
- 60 in corso di valutazione
- 10 contratti cessati a seguito di valutazioni non positive

Su questo ultimo dato, abbiamo segnalato che il processo di valutazione in merito ai colleghi deve essere a nostro avviso più approfondito, evidenziando casi che non hanno ricevuto la necessaria attenzione e chiesto di avere dei dati ancora più specifici di quelli forniti.

È nostra intenzione continuare a seguire l'intero processo con attenzione.

Parma, 15 ottobre 2018

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO BANCARIO CREDIT AGRICOLE ITALIA

Fabi - First Cisl - Fisac Cgil - Uilca - Unisin