

Non basta la buona volontà dei colleghi...

30 gennaio 2022

Formazione Modello distributivo CAI

Siamo stati convocati da azienda, a seguito di presentazione del Modello di rete commerciale CAI - [Scarica Comunicato Modello di rete commerciale CAI](#) - per la presentazione dei relativi piani formativi.

Secondo info Azienda, in base anche ai ruoli attualmente ricoperti, a circa 700 colleghi sono già stati proposti percorsi formativi on line predisposti *ad hoc* dalle competenti funzioni della Capogruppo su una piattaforma esterna denominata FADIVASS e finalizzati all'ottenimento, da parte del collega interessato, delle abilitazioni operative in ambito IVASS e Mifid (Esma).

Crédit Agricole prevede l'abilitazione Ivass per tutti i Colleghi operanti nella rete, così come l'abilitazione Mifid con l'eccezione di chi opera allo sportello.

Per IVASS sono previste 60 ore di formazione online, per MIFID 30 ore più tutoraggio organizzato come in Crédit Agricole mediante una supervisione del tutor attraverso controlli interni alla procedura sia in fase preliminare della pratica, sia durante l'iter. A chi vengono proposti entrambi i percorsi formativi la formazione on line sarà di 70 ore per la doppia valenza formativa di alcuni corsi.

La raccomandazione di massima fornita da Credit Agricole è quella di completare, per quanto possibile, la formazione assegnata entro il 31.3.2022 in modo tale da risultare operativi nel collocamento dei prodotti quanto prima.

■ Le riflessioni del Sindacato

La formazione è uno dei capisaldi rivendicativi del Sindacato, strumento essenziale per la tutela dell'occupazione, specie in fase di grandi cambiamenti, e per lo sviluppo della carriera ed è un istituto previsto dal CCNL con regole ben precise. Infatti:

- ⇒ La formazione, pur essendo un'opportunità, si svolge sempre secondo basi volontarie.
- ⇒ La formazione deve avere un minimo di 24 ore da svolgere durante l'orario di lavoro; è previsto un secondo pacchetto formativo di 26 ore annuali inscindibili, di cui 8 retribuite, da svolgere in orario di lavoro, e le restanti 18 a seguire non retribuite e in continuità dopo l'orario di lavoro. In sostanza le prime 50 ore di formazione annuali non possono essere svolte nei week end come qualcuno vorrebbe fare intendere...

■ Le proposte del Sindacato

Abbiamo quindi proposto all'Azienda di:

- ⇒ Verificare la effettiva fruibilità della formazione entro il 31 marzo alla luce degli ingenti carichi di lavoro, riprogrammandola se necessario senza penalizzazioni per i colleghi.
- ⇒ Favorire lo smart learning (Formazione a casa), distribuendo device aziendali (portatili e smartphone) tuttora carenti nonostante le nostre reiterate richieste da inizio pandemia e dando da subito la possibilità - a chi è costretto casa in quarantena da contatto stretto con contagiati o per i genitori in quarantena in caso di sospensione dell'attività didattica causa Covid secondo quanto previsto dalla Circolare INPS n. 2 del 20 gennaio 2021 - di potere accedere ai corsi di formazione regolarmente retribuiti e con reciproco vantaggio per l'Azienda. Ricordia-

mo infatti che la quarantena al momento non è ancora stata parificata alla malattia e non è quindi retribuita e che il congedo parentale straordinario prevede una corresponsione di solo il 50% della retribuzione.

Ecco una sintesi dei percorsi formativi per i nuovi ruoli

Gestore Clientela

- Carte di pagamento per Clienti Privati
- Prestiti personali Agos
- Autorizzazioni di sportello -Tutorial
- Cassa Effetti -Tutorial
- Digitalizzazione Assegni
- La trasformazione multicanale e il Nowdesk
- Rischi Operativi
- Sconfini Accentrati -Tutorial
- La relazione con il Cliente
- IRC - Come gestire l'insoddisfazione del cliente
- IRC - Identifica le aspettative e la soddisfazione del cliente

Gestore Affari

- Atoka - La piattaforma di sviluppo del segmento Affari
- Il rischio di credito
- Il Bilancio
- IRC - Come gestire l'insoddisfazione del cliente
- IRC - Identifica le aspettative e la soddisfazione del cliente
- Superbonus 110%
- ANADEFI
- Sistemi di pagamento di CA Italia
- Finanziamenti Capital Light (Garanzie SACE, Medio credito...)
- Derivati e Filiera

Gestore Family

- Mifid base (non abilitati)
- Mifid aggiornamento per «Family»
- Mutui
- Carte di Pagamento Privati
- App e servizi digital
- Assicurazioni Ramo Vita
- Prestiti Personali
- Gestione della liquidità
- CA Smart Advisory (Gestioni Patrimoniali – Robo Advisory)
- Metodologia commerciale e Nowdesk
- IRC - Come gestire l'insoddisfazione del cliente
- IRC - Identifica le aspettative e la soddisfazione del cliente

Responsabile di Filiale

- Capacità di coordinamento del Team
- Leadership – Il Manager Coach
- Come condurre una riunione
- Come delegare
- La gestione dei conflitti
- Valutazione delle prestazioni
- Omnicanalità e vicinanza al Cliente
- Rischi Operativi
- Rischio di Credito
- Sistema delle deroghe

Gestore Premium

- La finanza comportamentale
- Consulenza nell'era MIFID II ed introduzione al PFP
- Introduzione ai Prodotti Amundi
- Introduzione ai Prodotti Crédit Agricole Vita
- Web Collaboration e Vendita a Distanza
- CA Value Advisory - La consulenza evoluta
- Metodologia commerciale e Nowdesk
- IRC - Come gestire l'insoddisfazione del cliente
- IRC - Identifica le aspettative e la soddisfazione del cliente
- Comprendere i bisogni del cliente
- L'ascolto attivo ed empatico
- La comunicazione responsabile

Corsi attualmente disponibili in modalità «e-learning», riconvertibili in modalità «aula»

Le carenze organizzative in azienda

Se il buongiorno si vede dal mattino, l'impressione di diversi colleghi è che dalla "padella dei Fondi" si sia caduti nella "brace Agricole".

Infatti, sebbene la decorrenza della riorganizzazione in oggetto sia prevista per il 2 febbraio p.v. al momento in cui stiamo scrivendo il comunicato

- non è ancora arrivata la circolare aziendale transitoria sulla nuova struttura di portafogliatura e sulle nuove mansioni;
- le lettere di attribuzione nuovo incarico e relativo eventuale trasferimento stanno arrivando solo in queste ore.
- ❖ Rimandiamo sempre ai colleghi che dovessero essere oggetto di trasferimento la [Guida Trasferimenti 2022](#) per verificare il rispetto dei propri diritti anche in materia di mancanza dei termini di preavviso che evidentemente non saranno rispettati per nessuno.
- ❖ Chi invece non ritenesse adeguato il ruolo assegnato al proprio percorso professionale può chiedere chiarimenti al riguardo (Art 75 comma 3 CCNL Credito).

Inutile dire, perché i colleghi lo sanno bene, che sono mancati del tutto i colloqui preventivi con i colleghi interessati, tranne per alcuni casi oggetto di trasferimento.

Inoltre, se ciò non bastasse, oltre alle politiche commerciali che si svolgono incessantemente con mail sempre più perentorie e pressanti, si aggiungono anche le pressioni burocratiche relative alla profilatura MIFID con innumerevoli anagrafiche da sistemare "subito" oltre alla verifica della corretta sottoscrizione dei documenti in materia di Gestione Patrimoniale/Linea di investimento, il tutto prima del "conversion weekend" del 23/24 aprile.

Concludiamo scrivendo che **non basta la buona volontà dei colleghi**, l'azienda se vuole partire con il piede giusto deve cambiare rotta dimostrando una migliore organizzazione e capacità delle effettive esigenze, ed esprimendo una comunicazione che non sia solo di facciata. In sintesi: maggiore rispetto verso i colleghi.

Diversamente i buoni propositi del nuovo management espressi in webinar e convention aziendali rischiano agli occhi di colleghe e colleghi Creval di "sciogliersi come neve al sole"...

A questo punto aspettiamo le risposte dell'azienda alle nostre richieste per favorire al meglio l'armonizzazione di Creval in Agricole su basi diverse da quelle finora dimostrate.

Segreteria Organo Coordinamento Fisac-Cgil Creval