



SEGRETERIE DI COORDINAMENTO NAZIONALE GRUPPO BNL

## Formazione Finanziata da FBA:

# Per un nuovo modello di Servizio

In data 25 luglio le OOSS del primo tavolo negoziale, First, Fisac, Ugl, Uilca hanno firmato l'accordo di Formazione relativo al bando FBA 1/2018.

In premessa, ricordiamo che FBA è il Fondo Banche Assicurazioni costituito a seguito di un accordo interconfederale sottoscritto da ANIA, ABI e CGIL, CISL, UIL nel 2008. Si tratta di un fondo paritetico che cofinanzia la formazione continua per i dipendenti delle imprese assicurative e bancarie.

Dalla sua costituzione il Fondo promuove piani formativi aziendali, territoriali, settoriali, individuali concordati tra le parti sociali. I piani per essere presentati, devono essere oggetto di accordo con le rappresentanze sindacali aziendali facenti capo alle Organizzazioni firmatarie dell'accordo del 2008. Ogni anno FBA pubblica dei bandi che contengono le caratteristiche dei piani, le modalità di accesso, i requisiti di partecipazione.

Nei suoi programmi di formazione la BNL ha sempre dedicato una parte di questi all'accesso ai piani formativi FBA .

Queste brevi note in premessa aiutano a comprendere come il coinvolgimento sindacale sia protagonista di questa attività e per questo il contenuto dei piani, gli accordi relativi, sono oggetto

una specifica attenzione perché promuovono la formazione continua, lo sviluppo delle competenze dei lavoratori, la loro riqualificazione e riconversione professionale anche in ottica di garanzia di occupabilità.

Il piano formativo di cui ci siamo occupati riguarda la formazione individuale di 4000 persone in BNL e 500 in BPI ed ha lo scopo di istruire le lavoratrici e i lavoratori coinvolti nei nuovi modelli di servizio mirati alle esigenze del cliente con un mix di digitalizzazione e di consulenza. Si tratta del modello "Direct only", che riguarderà la clientela fortemente digitalizzata, "Basic Hybrid", che riguarderà la clientela che coniuga il modello digitalizzato con un contatto diretto e il modello "Advisory" che riguarda la clientela che necessita di un servizio altamente specializzato. Si tratta di una innovazione che richiede specifiche competenze con una formazione particolarmente mirata sia teorica che pratica.

Questo modello di servizio si inserisce nella più ampia visione del piano 2020 che ha tra gli altri l'obiettivo di rendere la BNL la migliore Banca raccomandata dai clienti, per questo si lancia un programma trasversale che copra tutti i segmenti di clientela e che si rivolge

anche ai dipendenti che, “ ***sono considerati elemento strategico del programma a tutti i livelli e in tutti tipi di mansione rappresentando un fattore potenzialmente determinante di distinzione rispetto ai competitors anche attraverso questi nuovi servizi***”.

Alle scriventi OOSS non sfugge la portata innovativa del percorso in atto, che si inserisce in un contesto ben più complesso in cui si gioca il futuro dell’Azienda, la sua posizione nel mercato e nel Gruppo: proprio per questo la portata strategica di tutte le politiche del personale, la soddisfazione, la motivazione dei colleghi sono elementi determinanti che coniugati all’efficienza e efficacia operativa devono compiere la trasformazione e la crescita aziendale salvaguardando la fiducia di tutti gli stakeholders.

E’ indubbio che in un quadro simile la formazione gioca un ruolo fondamentale che va ben oltre accompagnare un cambio di cultura aziendale, ma si constata che la sua importanza è inserita ancora in un terreno troppo contraddittorio e accidentato per vedere raggiunti compiutamente i suoi obiettivi.

Proprio per questa grave mancanza della Banca anche in ordine all’effettiva efficacia dell’attività formativa, che rappresenta a tutti gli effetti attività lavorativa, il Sindacato Aziendale ha richiesto con forza e sottoscritto un “Protocollo della Formazione” che, se rispettato ed applicato integralmente, garantirebbe una **puntuale pianificazione**, in base alla quale i responsabili gerarchici dovrebbero attivare “le competenti funzioni per la sostituzione delle risorse impegnate in formazione”.

Altro elemento di criticità è



rappresentata dalla cronica mancanza di idonei spazi ed attrezzature (previsti nel suddetto Protocollo), distinti dalla consueta postazione di lavoro, che consentirebbero ai alle/ai lavoratrici/ori interessati una **reale fruizione** della stessa!