



SEGRETERIE ORGANI DI COORDINAMENTO DI FINDOMESTIC BANCA

FORMAZIONE REALE E FORMAZIONE DI CARTA

Come vi avevamo anticipato recentemente, ha preso il via in azienda un percorso di confronto sulle “Politiche commerciali ed organizzazione del lavoro” così come previsto dall'accordo sottoscritto dalle Sigle Sindacali nazionali ed Abi.

L'intento è quello di **individuare azioni e comportamenti che favoriscano in azienda lo sviluppo di politiche commerciali sostenibili, rispettose della dignità dei lavoratori e delle esigenze della clientela.** Andremo a lavorare con la Dhr e con le opportune Direzioni per favorire il rispetto di valori etici fondamentali quali la dignità, la responsabilità, la fiducia e la trasparenza nelle attività quotidiane per poi, di contro, intervenire su gli eventuali comportamenti difformi.

Come Rappresentanze Sindacali, crediamo che sulla base di questa strada, delineata dall'accordo sottoscritto dalle nostre Segreterie Nazionali di settore, sia centrale il contributo che la Formazione possa dare alla realizzazione di questo processo di cambiamento.

Il confronto con l'azienda dura da tempo e l'Accordo Nazionale ci viene in supporto infatti, un estratto recita:

“...un'adeguata conoscenza della normativa sovranazionale, nazionale e contrattuale in materia, con istruzioni chiare ed esaurienti anche sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela...il costante aggiornamento del personale – con particolare riferimento a quello impegnati nelle attività di vendita-...che si dedichi inoltre, per il personale impegnato nella rete in attività di vendita, una particolare attenzione alla formazione ai fini di una corretta attività di valutazione del miglior prodotto da proporre ai diversi clienti...”.

Con il tema della formazione ritorna alla ribalta il concetto di “Azienda reale e azienda di carta”: è innegabile che venga erogata formazione in un quantitativo orario previsto a livello contrattuale ma, proprio sulle questioni legate a essa, richiamate anche nell'accordo nazionale, torniamo a denunciare delle profonde lacune.

Metodologie aziendali, Disposizioni Operative, corsi e-learning “piovono” quotidianamente sui nostri PC nella pressoché totale indifferenza. L'essere organizzati e misurati, a livello di produttività, con algoritmi che producono **organici numericamente inadeguati, e che rendono insufficiente il tempo per aggiornarsi.** Questi calcoli insani costringono i lavoratori a dover scegliere se fermarsi a leggere e subire le pressioni di un contesto che richiede obiettivi perfino orari o se ignorare la mail, far scorrere l'e-learning riducendolo a icona e fare “i numeri”.

Tutto ciò è inaccettabile. Mette a rischio il lavoratore personalmente e anche nei confronti sia della clientela che dell'azienda.

Pur non condividendo il massiccio ricorso ai corsi e-learning, in sostituzione delle più consone e tradizionali aule, richiediamo da sempre, quantomeno, postazioni dedicate e protette per la fruizione. Inoltre riteniamo fondamentale **limitare le comunicazioni a quelle realmente**



SEGRETERIE ORGANI DI COORDINAMENTO DI FINDOMESTIC BANCA

necessarie, ma far sì che queste vengano **lette con tempistiche e modalità adeguate** ad assicurare la giusta professionalità ai lavoratori e quindi un'adeguata consulenza alla clientela. In particolare modo, in riferimento alla **vendita di prodotti accessori (mutui, cessioni del quinto) e/o assicurativi**, chiediamo da tempo all'azienda di mettere in piedi momenti formativi strutturati e tempestivi ogni volta arrivino nuovi prodotti da proporre alla clientela, ma le risposte dell'azienda al riguardo sono timide e contraddittorie e talvolta sfociano addirittura nel surreale come il recente **Seminario di formazione sui prodotti assicurativi Cardif del Canale Diretto** (ordine di servizio 10/SMC del 06/09/17), un corso di formazione, in una località estera da definire, che andrà a premiare chi nel corso dell'anno (2017) ha venduto più assicurazioni (tra l'altro con ODS uscita a settembre e che si riferisce ai mesi precedenti!!).

Quindi l'Azienda premierà, con questa FINTA gara mascherata da formazione, chi ha venduto più assicurazioni nell'ultimo anno, portando i vincitori in un viaggio premio camuffato da corso di formazione!!!

Fare formazione a posteriori ai migliori è un controsenso in termini!

Alla faccia della professionalità ed all'attenzione al lavoratore, della centralità del cliente, della responsabilità...della fiducia...dell'integrità e della trasparenza, cioè alla faccia dei **Valori Etici** fondamentali dell'Accordo Nazionale Sulle Politiche commerciali e organizzazione del lavoro!!!

Queste sono le iniziative aziendali che non favoriscono lo sviluppo di politiche commerciali sostenibili, questi sono i "comportamenti difformi" che l'accordo nazionale prevede debbano essere rimossi.

Ci aspettiamo che la nostra azienda, se realmente ha intenzione di sedersi a trattare su questi argomenti, **annuli immediatamente il seminario sopra riportato**, dimostrando una reale attenzione alle tematiche trattate; ci siamo stufati che l'Azienda di carta faccia meravigliosi enunciati subito dopo disattesi dall'Azienda reale.

Ci aspettiamo e pretendiamo risposte coerenti e concrete!!!

Firenze 14/11/2017

Le Segreterie Organo di Coordinamento
di Findomestic Banca S.p.A.

FABI – First/Cisl – Fisac/CGIL – Uilca/UIL - UNISIN