

Ente Bilaterale

per la Formazione e Riqualificazione Professionale

Verbale di riunione 22 ottobre 2018

---

### Presenti all'incontro

Parte Sindacale: Nicola Oresta (SLP CISL), Ciro Casonato (SLC CGIL), Evaristo Perrini (UIIPoste), Maurizio Moriccioni (Failp-Cisal), Irolamo Navarra (Failp-Cisal), Giuseppe Grieco (Confsal-Com.), Franco Travain (FNC UGL Com).

Parte Aziendale: Francesco Ferrari (Presidente), Daniela Cannata, Daniela Foddis, Michele Bartolozzi, Marina Di Matteo, Barbaro Francesco Costa, Alessandro Nazzareno.

In apertura di riunione il Presidente ha rivolto un saluto a tutti i partecipanti dell'EBF e introdotto le tematiche oggetto dell'incontro e di seguito riportate:

<b>Progetti EBF 22 ottobre 2018</b>	<b>Struttura</b>	<b>Destinatari</b>
<b>1. APPRENDISTATO PER OPERATORI DI SPORTELLO</b>	<b>RUO/CU/MSBA RUO/HRBP/MP</b>	<b>MP/Operatori di sportello</b>
<b>2. PROGETTO FORMATIVO CONTACT CENTER</b>	<b>RUO/CU</b>	<b>Addetti Servizio Assistenza Clienti</b>

L'iniziativa formativa relativa all'Apprendistato per Operatori di Sportello è stata presentata ed approvata, dopo presentazione e discussione tra le Parti.

Quanto al progetto formativo Contact Center, questo è stato presentato per informazione alle OO.SS.

I componenti di parte sindacale hanno espresso un generale apprezzamento circa le iniziative presentate, in particolare in merito al progetto Contact Center, data la particolare importanza che riveste il contatto con il pubblico, sottolineando anche la necessità di un processo di miglioramento dei vari processi a monte di tale fase anche per una continua motivazione del personale coinvolto.

Per quanto attiene alla formazione ESMA, tema emerso durante la riunione, la Parte sindacale ha sottolineato le difficoltà, segnalate in alcune regioni, nello studio in auto-apprendimento e on-line, delle materie previste dalla direttiva MIFID II. A detta delle OO.SS. tale difficoltà potrebbe essere superata aumentando il numero delle giornate di formazione in aula. A tal proposito, e in merito alle percentuali di superamento dei test finali, l'Azienda ha fornito alcuni dati parziali, relativi alla prima settimana e ad un campione di circa 1000 risorse, che testimoniano percentuali di superamento con una media molto elevata.

Le Parti hanno, infine, concordato che la prossima riunione dell'EBF si terrà il 19 novembre 2018 alle ore 12,30.