

# La certificazione delle conoscenze nell'industria dei servizi finanziari: percorsi e modelli di riferimento

di Marco Pigliacampo (su contributi di Corrado Iannucci)

(Relazione per il workshop "Responsabilità sociale e apprendimento continuo" - 3 novembre 2005, Teatro Strehler, Milano)

Si intende condividere alcune riflessioni in tema di certificazione delle conoscenze, illustrando il ruolo primario che essa tenderà a svolgere nell'industria dei servizi finanziari ed i requisiti di valore per una sua ampia ed efficace diffusione. Prima di entrare nel tema, tuttavia, vorrei sottolineare alcuni concetti relativi alla formazione continua. Così come l'industria dei servizi finanziari, anche la formazione continua sembra soggetta ad *"un'esposizione di lungo periodo a cambiamenti radicali"*. Vorrei, in questa sede, riassumerne qualcuno. Prima di tutto, l'ampiezza e la profondità delle conoscenze richieste a tutti i livelli lavorativi, a partire da quelli iniziali e senza escludere il senior management, cresce continuamente. Si tratta di un effetto indotto principalmente dalla maggiore complessità e diversificazione dei prodotti e servizi offerti, nonché dalla globalizzazione dei mercati.

Dunque, oggi le risorse umane hanno ovunque bisogno di un bagaglio di conoscenze certamente maggiore di quello necessario fino a poco tempo fa. In questo contesto, il bisogno formativo è continuo sia perché la formazione consente l'adeguamento delle competenze in un quadro così dinamico, sia perché attraverso la formazione passa la capacità dell'impresa di **creare innovazione** e, conseguentemente, **valore competitivo**. In questo ambito, inoltre, si consolida la corresponsabilità tra impresa e persona nel conseguimento, aggiornamento e sviluppo degli obiettivi di competenza e, parallelamente, diventa sempre più cruciale la capacità dei sistemi di offerta formativa di predisporre soluzioni tempestive ed efficaci per l'acquisizione e lo sviluppo delle skills. Se, infine, la società e l'economia della conoscenza impongono un apprendimento durante tutto l'arco della vita (*long-life learning*), le politiche comunitarie sull'educazione e la formazione concepiscono la persona sia come lavoratore sia come cittadino e, in questo senso, allargano i contesti di apprendimento a tutti gli aspetti della vita (*life-wide learning*).

In secondo luogo, se da una parte si consolidano sia la 'dimensione professionale' (ottica personale) sia quella 'competitiva' (ottica aziendale) della formazione, emerge sempre di più una prospettiva 'sociale' della stessa, che si integra con le prime due. Mi riferisco, in particolare, alle *"Raccomandazioni su principi e buone pratiche per l'educazione e la consapevolezza finanziaria"* pubblicati dall'OCSE nel luglio di

quest'anno, dove, assieme agli Stati membri, le istituzioni finanziarie e gli enti di formazione sono chiamati a promuovere la diffusione di un'**educazione finanziaria dei consumatori**.

L'invito nasce dalla consapevolezza che un'adeguata educazione e "coscienza finanziaria" dei clienti assicura livelli sufficienti di protezione per il cliente stesso ma anche un buon funzionamento dei mercati e dell'economia in generale. Il ruolo di "educatrici" delle istituzioni finanziarie dovrebbe, secondo l'OCSE, essere adeguatamente valorizzato nelle pratiche di *good governance* verso i clienti. L'OCSE aggiunge che l'educazione finanziaria dovrebbe essere sostenuta anche nelle sedi regolamentari. In sintesi, se da una parte ci si chiede di imparare sempre di più, dall'altra diventa importante anche la capacità di "insegnare" o, meglio, di aiutare ad apprendere.

All'interno di questo contesto evolutivo della formazione continua, la certificazione delle conoscenze gode di una particolare attenzione.

La certificazione è sempre più espressione sia di competitività aziendale (disporre di risorse certificate significa accrescere il proprio livello competitivo e, conseguentemente, fronteggiare la sempre maggiore richiesta, da parte dei clienti, di servizi di qualità) sia di sviluppo professionale (la certificazione delle proprie competenze supporta l'impiegabilità, la mobilità e la carriera).

Per questo motivo, la certificazione sta crescendo sia in "popularity" che in "recognition" da parte degli attori del mercato e, conformemente, assistiamo ad un crescente impegno delle imprese verso di essa. Il numero dei "*certified bankers*" sta crescendo e questo è avvenuto in particolare nell'ultimo decennio.

In breve, la certificazione è uno degli strumenti per sostenere la **competitività** dell'impresa, garantendo standard più elevati di qualità del servizio; valorizzare il patrimonio aziendale delle competenze; proteggere gli interessi del cliente e, conseguentemente, tutelare la reputazione del sistema; favorire l'**impiegabilità** e lo sviluppo professionale dei lavoratori; agevolare le politiche aziendali di *retention* e pianificazione dei percorsi professionali.

"Uno dei pochi studi condotti sulla certificazione nel settore finanziario in Europa ha evidenziato l'esistenza di oltre 4.000 differenti certificati" (intervento di T. Michel, Convention of Independent Financial Advisors, 2004). Abbiamo a che fare, cioè, con una decisa eterogeneità terminologica (certificati, diplomi, qualifiche, attestati), di target e di livello educativo. Anche un recente studio di IFB – The Portuguese Bank Training Institute - ha tentato di razionalizzare e mappare i programmi di certificazione finanziaria a livello europeo, nazionale ed americano, con particolare riferimento ai servizi di investimento. Anche in questo caso emerge una significativa eterogeneità.

A fronte di questa eterogeneità, è necessario chiedersi quali siano gli elementi che 'misurano' il valore di una certificazione. Parallelamente, in un mercato sempre più unico e integrato, è necessario ricorrere a requisiti di trasparenza, cioè requisiti che consentano la reciproca leggibilità e confrontabilità tra certificazioni.

A nostro avviso, dovremmo identificare uno di tali requisiti di valore nella fissazione e adozione di **standard** (in termini sia di contenuti sia di modalità di verifica del possesso delle conoscenze) condivisi e “*industry led*”: quindi, ideati e sviluppati congiuntamente dagli attori del mercato (banche, *regulator*, enti di formazione, etc), progettati in funzione dei veri bisogni, in termini di “*saper fare*”, del settore. E’ soprattutto questo il valore della certificazione in una prospettiva corrente: quello di essere il frutto di un lavoro condiviso e partecipato tra gli attori del sistema, auspicabilmente secondo una dimensione che superi i confini nazionali. L’importanza degli standard trova ulteriore conferma ai fini dell’utilizzo, auspicato, della certificazione delle competenze come **strumento di “protezione del sistema”**, stante la consapevolezza che, in un’economia globale, l’adozione di comportamenti non conformi da parte di singoli può causare effetti di vasta portata, a prescindere dall’azienda che li ha causati. L’accezione di certificazione come sinonimo di conformità a standard ‘sistemici’ di conoscenza e comportamento è, oggi, particolarmente significativa.

Si desidera, infine, collocare la certificazione all’interno delle policy nazionali ed europee in tema di relazionabilità, tracciabilità e valutazione dell’apprendimento. La condivisione degli standard di certificazione tra attori del sistema deve avvenire non solo verticalmente, a livello di industry, ma anche trasversalmente: la certificazione diventa elemento essenziale anche per la **relazionabilità** tra **sistema educativo, formativo e lavorativo**. La relazionabilità tra i sistemi facilita la costruzione di percorsi formativi efficaci e personalizzati e supporta l’impiegabilità dei lavoratori, in quanto rende più facilmente leggibili e interpretabili le conoscenze e competenze acquisite.

In questo contesto, la certificazione va considerata all’interno di un percorso di “tracciamento” delle competenze e del percorso di sviluppo professionale del singolo. A livello nazionale, il Ministero del Welfare ha istituito recentemente il c.d. “Libretto formativo”, all’interno del quale dovranno essere registrate, ad esempio, le competenze acquisite durante la formazione in apprendistato o la formazione continua, effettuata durante la vita lavorativa o in contesti sociali, purché svolta e certificata da soggetti abilitati e secondo precisi requisiti. A livello comunitario, siamo presenti nei progetti pilota sull’E-Portfolio, un supporto elettronico di tracciamento dell’educazione, della formazione e del lavoro secondo chiavi di lettura utili a tutti gli attori: lavoratori, datori di lavoro, enti di educazione e formazione, etc.

L’E-Portfolio ed il Libretto formativo sono strumenti importanti per la trasparenza dell’apprendimento lungo tutto l’arco della vita. Tali strumenti danno concreto valore ai concetti di *lifelong* e *lifewide learning*, che esprimono il diritto di ogni persona di potersi formare, valorizzare le proprie esperienze e apprendere per tutto l’arco della vita. Nella stessa direzione, infine, si muove la volontà, espressa nella importante direttiva comunitaria 36/2005 sul riconoscimento delle qualifiche professionali, di introdurre “card professionali” da parte di associazioni o organizzazioni di settore, al fine di

agevolare la mobilità dei professionisti. Tale tessera dovrebbe contenere informazioni sulle loro qualifiche professionali, sulle loro esperienze ed anche su eventuali sanzioni ricevute in relazione alle modalità di esercizio della loro professione.

Un'altra importante osservazione: il valore della certificazione coincide, per certi aspetti, con il valore del **sistema di valutazione delle conoscenze** che esso incorpora. Il sistema di valutazione deve essere diffusamente condiviso e fondato su basi scientificamente solide. Da questo punto di vista il Banking and Financial Diploma rappresenta in questo momento un importante modello di riferimento per la industry.

Nei percorsi formativi orientati alla certificazione finale delle competenze, la valutazione è snodo strategico essenziale e l'oggettività della valutazione è un problema ineludibile per gli allievi, per i fornitori di soluzioni formative, per le imprese: la misurazione del conseguimento degli obiettivi didattici è presupposto necessario della valutazione oggettiva dell'apprendimento e richiede l'utilizzo di modalità di progettazione integrata e per obiettivi didattici di tutte le risorse presenti nel percorso, siano esse didattiche o valutative.

La diffusione della certificazione delle competenze, dunque, richiede l'utilizzo di modalità di valutazione dell'apprendimento più evolute e rigorose rispetto a quelle ad oggi largamente diffuse nel mondo della formazione.

Vorrei ora, in chiusura, illustrarvi le caratteristiche della certificazione europea che, da quest'anno, ABIFORMAZIONE rilascerà ai diplomati e ai diplomandi del Banking & Financial Diploma. **EFCB, la Certificazione Europea dei Fondamenti della Professionalità Bancaria**, dal 2006, sarà infatti accessibile anche ai diplomati del Banking and Financial Diploma. Si tratta del risultato di un progetto internazionale che ha raccolto 18 organizzazioni di 16 paesi europei e che è nato sotto l'egida di EBTN – European Bank Training Network, l'associazione che raccoglie tutte le training company delle associazioni bancarie nazionali, tra cui anche ABIFORMAZIONE.

L'idea fondante è stata quella di costruire una **certificazione diffusamente riconosciuta** a livello settoriale, la quale poggiasse sulla comune convinzione che, nonostante le specificità dei mercati nazionali, il mercato unico dei servizi finanziari tende a produrre una omogeneità crescente in termini di prodotti, di servizi e di regolamentazione. EFCB, inoltre, tenta di muoversi nella direzione delle richieste avanzate nella "Social Partners Joint Declaration on LifeLong Learning in the Banking Sector", laddove si intende promuovere in via prioritaria lo sviluppo di qualifiche professionali per la industry bancaria europea e viene confermata la necessità di implementare soluzioni che rendano trasparenti, comparabili e "riconoscibili" sia le competenze sia le qualifiche. Le capacità e competenze sulle quali i lavoratori sono formati, secondo tale "declaration", devono essere chiaramente identificate e articolate: in EFCB, in tal senso, vi è stata una preliminare piena condivisione tra tutti i partner progettuali sui contenuti sottostanti alle conoscenze, sui target professionali interessati, sulle modalità di valutazione delle conoscenze, sul sistema di assicurazione della qualità complessiva. EFCB è un progetto "european network based" e "industry

led”, perché frutto del lavoro delle 18 training company delle **associazioni bancarie nazionali**, le quali si sono impegnate a riconoscere, attraverso le loro training companies, le conoscenze degli “EFCB holders”.

Ma la caratteristica unica ed il valore distintivo di EFCB risiede nel fatto che esso raccoglie, in termini formativi, le migliori pratiche ed esperienze dei singoli mercati e lo fa in un sistema di qualificazione “market driven”: in questo senso, EFCB si focalizza sulle conoscenze utili all’operatività, abbracciando tematiche tecnico-specialistiche, manageriali, comportamentali. EFCB, in sintesi, esprime il modello di business bancario corrente e, più specificatamente, mappa il ruolo di business di un **lavoratore europeo ad alto potenziale che ha iniziato da pochi anni la sua carriera in banca**.

EFCB vuole rappresentare anche un solido supporto per la migliore pianificazione dello sviluppo professionale all’interno dell’impresa bancaria. Attraverso EFCB, infatti, la banca sa quali conoscenze possiede il lavoratore e a che stadio di sviluppo professionale esso si trova. La certificazione europea è uno strumento che le banche di tutta Europa possono decidere di utilizzare nei loro processi di selezione, formazione e sviluppo professionale ma anche in quelli di consolidamento degli standard di qualità per i loro clienti. Non in ultimo, EFCB è un solido riferimento per quelle banche ‘pan-europee’ che hanno sedi o accordi di partnership per lo sviluppo commerciale nei mercati esteri.

La validità della visione strategica sottostante a EFCB è testimoniata anche dal supporto ricevuto dalla Comunità Europea attraverso il Programma Leonardo.

ABIFormazione ha ottenuto, a gennaio 2005 e dopo un **processo di accreditamento** durato alcuni mesi, l’abilitazione a rilasciare EFCB: dal 2005, dunque, la Certificazione Europea dei Fondamenti della Professionalità Bancaria sarà rilasciata nell’ambito del percorso base del Banking and Financial Diploma. Oltre che per le nuove edizioni, a partire dalla Nona Edizione in partenza nel dicembre 2005, la certificazione sarà offerta, a partire dal 2006, anche a coloro i quali hanno ottenuto il Banking Diploma nelle precedenti edizioni. Le modalità concrete di implementazione saranno condivise con le banche che partecipano al progetto e a questo fine è in fase di costituzione un gruppo di lavoro dedicato. I dipendenti di banca italiani potranno quindi ottenere, assieme al Banking and Financial Diploma, una certificazione di livello europeo, che li riconoscerà come protagonisti del mercato unico europeo dei prodotti e dei servizi finanziari.