



ECCO I PROBLEMI DEI BANCARI IN CUFFIA

Le Lavoratrici ed ai Lavoratori dei Contact Center bancari denunciano poche opportunità professionali, difficoltà ad essere adibiti a mansioni al di fuori dei contact center, comunicazioni organizzative poco chiare da parte delle aziende e un rischio concreto di essere esternalizzati o delocalizzati

La Fabi Giovani presenta i risultati dei questionari che ha raccolto tra le persone che operano nei Contact Center bancari, dove l'età media è intorno ai 36 anni

METODO E PARTE ANAGRAFICA

Secondo il rapporto ABILab 2016 *“in media i contact center bancari si sono ampliati nello scorso biennio del 14,7% e del 61% dal 2008 ad oggi”*. In base a questa stima si tratterebbe di un aumento di circa 550 persone nell'ultimo anno. Pertanto, anche in considerazione dell'età media degli addetti a queste strutture che, come vedremo, è più bassa di quella del settore, abbiamo pensato che fosse una realtà meritevole di particolari approfondimenti da parte del nostro Coordinamento. Abbiamo quindi proposto alle lavoratrici ed ai lavoratori dei contact center bancari un questionario e, al termine della fase di diffusione, ne abbiamo raccolti 497, da 14 diverse province italiane. Rispetto ai circa 4.000 professionisti della relazione a distanza che stima ABI nel rapporto ABILab 2016, significa che abbiamo coinvolto il 12,4% delle figure che operano in questo tipo di strutture.

Le persone che hanno compilato il nostro questionario sono per il 52% uomini e per il 48% donne; secondo ABILab il 55% degli addetti del settore sarebbe donna.

Il nostro questionario è stato compilato da persone di diversa età anagrafica: il 2% ha un'età fino a 24 anni, il 25% è tra i 25 e 29 anni, **il 48% è tra i 30 e i 40 anni** e il 25% ha più di 40 anni, confermando quindi anche la stessa tendenza riscontrata da ABILab che indica l'operatore medio con una persona di **poco più di 36 anni. Il 78% degli intervistati ha un contratto a tempo indeterminato**, il 4,5% ha un contratto a tutele crescenti, il 13,5% un contratto di apprendistato, l'1,6% un contratto a tempo determinato e il 2,4% altro tipo di rapporto di lavoro. Anche in questo caso, i nostri dati sono molto simili a quelli del rapporto di **ABILab in cui si sostiene che il 78,3% del loro campione ha un contratto a tempo indeterminato. Rileviamo tuttavia come questa percentuale sia inferiore rispetto ai dati di settore, in cui ad avere un contratto a tempo indeterminato sarebbero circa il 98% dei lavoratori.**

L'89% delle persone che hanno compilato il nostro questionario sono appartenenti alla categoria delle Aree Professionali, il 9% a quella dei Quadri Direttivi e al 2% sarebbe applicato un diverso CCNL.

Il 64% delle persone che abbiamo intervistato lavorano in un contact center da meno di 5 anni, il 25% da più di 5 e fino a 10 anni e soltanto l'11% da più di 10 anni.

Il 43% delle persone che hanno partecipato alla ricerca è iscritta FABI, il 30% ad altro sindacato e il 27% a nessun sindacato. L'iniziativa è stata pertanto utile anche per coinvolgere persone (il 57% degli intervistati) che non hanno già come riferimento la nostra Organizzazione Sindacale e cogliere ulteriori spunti da parte di Lavoratrici e di Lavoratori che normalmente non si rivolgono direttamente alla nostra sigla. **Il tasso di sindacalizzazione delle persone coinvolte sarebbe quindi al 73% (43% + 30%)**, sostanzialmente in linea con quello del settore. Degli intervistati, il 22% si dichiara disponibile a svolgere attività sindacale e il restante 78% non interessato.

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Dai questionari è emersa una realtà molto più variegata di quello che potevamo immaginare. Le esigenze riscontrate dai lavoratori sono, spesso, anche molto diverse da singole strutture. Nonostante questo, è possibile individuare alcune tematiche che hanno un tratto comune molto chiaro. Tra queste, c'è il problema delle **opportunità di crescita professionale** che, secondo gli intervistati, non ci sono per il 32% o sono molto poche per il 42% (quindi complessivamente il 74%). Soltanto il 20% ritiene che ci siano e il 6% ha segnalato altro. Ulteriore tratto comune riguarda la **possibilità di essere ricollocato in un perimetro professionale diverso da quello del contact center**, il 71% ritiene che sia difficile e soltanto il 18% che sia facile, nel 2% dei casi si tratta invece di aziende che non prevedono altre attività e il 9% ha indicato altro. In materia, ABILab segnala invece che, secondo loro, dopo più di quattro anni (in media) i colleghi possono andare a lavorare in altre strutture della banca (il job rotation sarebbe dell'11%). Anche il tema della **comunicazione delle scelte organizzative** riveste un problema comune nelle realtà coinvolte nella nostra analisi: il 47% pensa che l'azienda comunichi in maniera generica e poco chiara e il 31% che non sia mai chiara (quindi ben il 78% ha un parere negativo), soltanto il 17% pensa che l'azienda comunichi in maniera sempre corretta e il 5% ha segnato altro.

A confermare che esistono invece tratti organizzativi che cambiano radicalmente da una realtà ad un'altra, c'è il fatto che il 51% degli intervistati ritiene soddisfacente l'organizzazione del lavoro contro il 49% che la pensa esattamente all'opposto.

Una divisione netta che viene confermata dal fatto che il 49% ritiene che ci vorrebbe più tempo tra una telefonata ed un'altra, mentre il 44% pensa che sia sufficiente e soltanto il 7% non svolge attività telefonica. Altra affermazione di questa distinzione così marcata si riscontra sulla formazione dove il 42,5% ritiene che sia approfondita, il 36,5% superficiale e il 9% scadente (quindi il 45,5% ha un parere negativo). Infine, il 12% ha segnato altro, indicando per lo più una formazione adeguata o sufficiente.

Le pressioni commerciali sono frequenti per il 38,5%, normali per il 37,5%, assenti per il 10%, poche per l'11% e il restante 3% ha indicato altro.

Merita un particolare approfondimento il problema dei turni di lavoro. Il 67% delle persone che hanno compilato il questionario non ritiene che i turni siano pesanti, rispetto al restante 33% che segnala il problema opposto. Tuttavia, anche questo tema va calato nella realtà di riferimento. Infatti, **la gran parte dei lavoratori non contenti dei turni, evidenziano problemi comuni come: orari notturni, spesso poco flessibili ed evidenziano grandi difficoltà a modificarli anche in caso di necessità (con particolare riferimento a chi deve accudire dei bambini).**

SICUREZZA SUL LAVORO

Sul versante della sicurezza sul lavoro, il 47% segnala di avere problemi alla voce (gola secca, irritata, ecc...) a fine giornata, rispetto al 53% che non segnala questa difficoltà. Il 60% evidenzia di avere "mal di testa" al termine della prestazione lavorativa (il 40% no).

Il 58% dei colleghi intervistati pensa che il lavoro nei contact center sia particolarmente stressante, il 29% che lo sia nella stessa misura di altre attività lavorative. Soltanto il 13% non pensa che sia un'attività stressante.

Esattamente la metà delle persone che hanno compilato il questionario (50%) ritiene di vivere in un ambiente di lavoro confortevole. L'altro 50% segnala problemi di rumorosità (23%), illuminazione (9%), sbalzi termici (23%), scarso ricambio d'aria (28%), troppo affollamento (12%) e altro il 5%.

ESTERNALIZZAZIONI

Questione particolarmente delicata è rappresenta delle esternalizzazioni e delocalizzazioni. Infatti, in materia di outsourcing, ABILab, segnala che all'interno del loro campione, *"appena il 12,5% dei rispondenti non affida all'esterno alcun tipo di attività, a fronte del 75% che lo fa in via continuativa"*. Inoltre, scrive che *"il numero di operatori in outsourcing di cui si avvalgono i contact center che esternalizzano corrisponde in media a quasi 60 FTE, che rappresentano un incremento della forza lavoro dei contact center interni pari al 29% delle risorse in organico, con un incidenza media sulle singole realtà anche molto diversificata"*.

Nel nostro questionario, il 18% degli intervistati ha evidenziato che l'azienda o il gruppo nel quale lavorano ha esternalizzato attività e persone in altri settori, il 13% ha esternalizzato soltanto le attività e non le

persone, il 12% ha delocalizzato attività in altri Paesi e soltanto il 7% ha internalizzato attività e persone da altri settori o da altri Paesi. Infine, l'11% non ha rilevato nessuna variazione e l'1% ha segnato altro. **Occorre tuttavia, anche una profonda riflessione da parte nostra, come sindacato, per creare una maggiore consapevolezza su questi temi, visto che ben il 38% degli intervistati ha risposto che non sa se l'azienda o il gruppo nel quale lavora ha intrapreso una scelta organizzativa nei termini sopra indicati.**

Come già segnalato in un'ampia ricerca elaborata dalla FABI su chi paga il conto della crisi del sistema bancario, negli ultimi 6 anni il 3,6% dell'attuale popolazione bancaria sono stati esternalizzati e conseguentemente sono usciti dall'organico dei lavoratori delle banche. Tra questi lavoratori ci sono spesso colleghi che operano in strutture di contact center. Quest'ultimo dato, ci dovrebbe ancora più preoccupare visto che ABILab segnala nel suo rapporto che la tendenza futura in materia di outsourcing è per *“un mantenimento o l'aumento degli attuali livelli”*.

Resta quindi prioritaria la richiesta FABI di un nuovo modello di banca che riporti lavorazioni all'interno del settore e il presidio/rafforzamento dell'area contrattuale.