



## **BANCARI IN CUFFIA, LO STUDIO DI FABI GIOVANI**

*Un questionario distribuito tra gli operatori del settore mette in luce le problematiche più importanti, tra tutte: scarse opportunità di crescita ed esternalizzazioni.*

*Pari: “Come FABI abbiamo fatto delle proposte per un cambio di passo”*

Detto, fatto. La FABI Giovani aveva mesi fa lanciato la proposta di un questionario da distribuire tra i lavoratori dei contact center e ora ne presenta i risultati.

I bancari in cuffia rendono uno spaccato evidente di problematiche che da anni la FABI sta evidenziando, quale in particolare quello delle esternalizzazioni. Una condizione che dagli operatori dei contact center è particolarmente sentita.

“Quello delle esternalizzazioni è una fenomeno – ha commentato Mattia Pari, Coordinatore FABI Giovani – che da tempo stiamo denunciando e contrastando, ma che non accenna a ridursi. I lavoratori di queste strutture diventano sempre più spesso strumenti con cui - certe aziende - fanno cassa nel breve termine, ma è dimostrato che portare lavorazioni all'esterno del perimetro aziendale si traduce spesso in maggiori oneri in periodi più lunghi. In questi casi, diventano quindi scelte, per me, errate da ogni punto di vista, etico e strategico”.

Nello studio portato a termine dai ragazzi FABI, i dati raccolti vengono messi in correlazione con quelli pubblicati da ABILab, evidenziandone convergenze e discrasie.

Nel dettaglio il campione ha riguardato una platea di 497 lavoratori, circa il 12% del totale, di cui il 52% risulta essere donna. Confermando la maggiore presenza femminile all'interno dei contact center, circa il 55%.

Molte le problematiche emerse: tra le prime, senza dubbio, la difficoltà di conciliazione lavoro/vita nel momento che ci si scontra con una realtà poco flessibile nei turni, con forti difficoltà a modificarli anche in caso di necessità particolari, quale può essere l'accudimento dei figli. E la maggiore presenza femminile, in quest'ottica, rende la situazione ancora più complessa.

Il dato però che più fa pensare è quello della generale demotivazione dei lavoratori.

Va detto che la popolazione bancaria dei contact center è per lo più giovane: l'operatore medio, infatti, non ha più di 36 anni. Il questionario dei giovani FABI fa riferimento ad una platea composta da persone di diverse 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.

In questo panorama mediamente giovanile, il 74% degli intervistati lamenta l'assenza o la scarsità di opportunità di crescita professionale.

“La scarsità di opportunità professionali denunciate da questi lavoratori è molto grave –ha sottolineato Mattia Pari - in particolare se si pensa che si tratta di persone giovani con davanti un percorso lavorativo ancora lungo. Privarli già oggi di stimoli è un errore grandissimo che stanno commettendo le aziende. Sia questa che la questione delle esternalizzazioni - ha concluso Pari - si possono e si devono affrontare. Su tutte e due la FABI ha avanzato proposte, a cominciare dall'idea di nuovo modello di banca che offre maggiori opportunità e stimoli e alla necessità di rafforzare ed estendere il perimetro dell'area contrattuale”.