



FEDERAZIONE | AUTONOMA | BANCARI | ITALIANI

Riservato alle strutture
Dipartimento Comunicazione & Immagine
Responsabile - Lodovico Antonini

TUTTOFABI

A cura di
Giuditta Romiti g.romiti@fabi.it Verdiana Risuleo v.risuleo@fabi.it

entra

entra

entra

entra

Seguici su:



**REGISTRATI NELL'AREA RISERVATA AGLI ISCRITTI E AVRAI A DISPOSIZIONE
UNA SORTA DI SINDACALISTA ELETTRONICO PERSONALE [Registrati](#)**

Rassegna del 02/09/2019

FABI

02/09/19	Giornale Controcorrente	17	Intervista a Lando Sileoni - «E adesso c'è il rischio che si ricominci»	<i>PStef</i>	1
02/09/19	L'Economia del Corriere della Sera	13	Intervista a Lando Maria Sileoni - Contratto bancari il fintech ci cambia, non ruba il lavoro	<i>Righi Stefano</i>	2
02/09/19	Repubblica Affari&Finanza	19	Banche: telefono, videochat e social così la filiale è diventata virtuale	<i>Ardù Barbara</i>	4

IL SINDACALISTA

**«E adesso c'è
il rischio
che si ricominci»**

**Il mercato
La stagione
delle fusioni
potrebbe
ripartire**

«È cambiata la società, non il bancario. Resta una figura indispensabile di consulenza per il mondo economico». Lando Sileoni, segretario generale della Fabi, il sindacato bancario più rappresentativo in Italia respinge gli stereotipi. «Si sono evoluti gli scenari, ma i bancari sono forse più importanti di prima».

E il calo degli occupati a che cosa è dovuto?

«Prima di grandi gruppi non ce n'erano, oggi ce ne sono 15-16 con il 75% degli occupati. La semplificazione ha portato una diminuzione dei posti. In Italia, unico Paese in Europa, non ci sono stati licenziamenti collettivi, mentre nel Continente negli ultimi sei anni si sono persi 340mila posti nel 75% dei casi con tagli traumatici. In Italia tutto è avvenuto con accordi sindacali, pensionamenti e prepensionamenti volontari. Nessuna forzatura».

Il meccanismo qual è stato?

«Le piccole banche autonome garantivano occupazione con funzioni e strutture che, nel corso delle aggregazioni, si sono rivelate doppiate da eliminare. I grandi gruppi hanno fatto sparire tutte le funzioni che potevano essere uni-

ficare e centralizzate. È stato questo a creare gli esuberanti».

Non il fai da te dei clienti?

«Questa è una balla. Noi siamo gli ultimi in Europa - migliori solo della Romania - per investimenti in tecnologia. Nelle discussioni per il nuovo contratto nazionale abbiamo ottenuto una cabina di regia per l'innovazione tecnologica e un confronto per le nuove figure professionali. Ma prima di vedere ricadute delle tecnologie sull'occupazione passeranno 3-4 anni».

L'on line però ha sottratto clientela agli sportelli.

«Non da Firenze in giù, se si esclude Roma: al Sud sono pochi i clienti via internet. Come in tutto, occorre una politica educativa che le banche non hanno fatto. La gente non utilizza nemmeno quei totem che in tante agenzie dovrebbero sveltire le file».

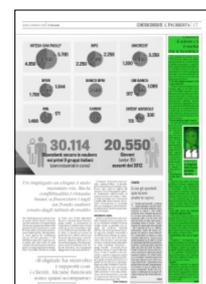
E dal futuro che cosa si aspetta?

«Vogliamo riconquistare un rapporto positivo con la clientela, compromesso dai recenti scandali. Bisogna vietare la vendita di prodotti a rischio, quelli spazzatura. Le politiche commerciali le fanno le direzioni, non i bancari, ed è lì che vogliamo incidere. Anche se resta un rischio».

Quale?

«Quando ripartirà la stagione delle fusioni sarà dura. Se le banche più grandi, Intesa e Unicredit, faranno aggregazioni importanti, anche le altre reagiranno. E con nuove aggregazioni ci saranno nuovi tagli».

PStef



CONTRATTO BANCARI IL FINTECH CI CAMBIA, NON RUBA IL LAVORO

**Sileoni (Fabi): «Nuove professionalità, sfruttiamo il fondo occupazione
E un accordo con l'Abi per evitare altri casi come le Popolari venete»**



Fabi

Lando Maria Sileoni, segretario generale del sindacato **Fabi**, 110 mila iscritti. Fu la firmataria del primo contratto collettivo nazionale nel 1949

di **Stefano Righi**

Con settembre inizia la stagione più calda per il rinnovo del contratto di lavoro dei bancari: 288 mila lavoratori alle prese con una industria matura e a cui stanno venendo meno alcune importanti fonti di reddito, come il sistema dei pagamenti e i margini di intermediazione.

Lando Maria Sileoni, 61 anni, è per il terzo mandato consecutivo il segretario generale **della Fabi**, che con circa 110 mila iscritti è il più importante sindacato del settore bancario.

Sileoni, il rinnovo contrattuale dei bancari, scaduto il 31 dicembre 2018 e già prorogato tre volte, entra nel vivo. Cosa chiedono i lavoratori?

«La nostra piattaforma si basa su tre cardini. Il primo è un obiettivo di tipo economico, legato al recupero dell'inflazione reale e al fatto che le banche hanno ripreso a fare utili, anche in maniera consistente. Sulla base di queste due considerazioni oggettive chiediamo un aumento medio di 200 euro. Poi ci sono degli aspetti per così dire esterni, a cui teniamo molto. Abbiamo presente la vicenda delle quattro *brid-*

ge bank e delle due ex popolari venete e siamo già giunti a un accordo con l'Abi, la nostra controparte, per effettuare un controllo che metta fine alle pressioni commerciali ed eviti la vendita di prodotti a rischio per la clientela. Con l'Abi ci siamo strutturati sia a livello locale che a livello nazionale per intervenire immediatamente in tutte le situazioni a rischio. Tanto che stiamo stringendo alleanze con le associazioni di consumatori per verificare, anche con la loro collaborazione, eventuali potenziali rischi. Infine, ci sono gli aspetti sociali: vogliamo che le banche arrivino a utilizzare pienamente il fondo per l'occupazione che attualmente ha una capienza di circa 200 milioni di euro, per formare e inserire nuove professionalità. Non ha senso avere un fondo così ricco e non utilizzarlo per gli scopi per cui è stato istituito».

L'innovazione tecnologica spinge però necessariamente verso una riduzione del personale.

«Vi è una diffusa credenza che vede all'aumentare dell'innovazione tecnologica un aumento degli esuberanti. Bene, questa equazione non è verificata. In altre parole, non è vero. Si apre piuttosto l'esigenza di nuove professionalità, di nuove figure, che in banca ancora non sono entrate. Già nell'incontro del 31 luglio scorso con la controparte, si sono delineate le nuove figure professionali su cui concentrarsi per il futuro. Ma occorre agire rapidamente, perché a oggi molte di queste figure necessarie non entrano in banca. Invece la specializzazione dei lavoratori deve essere riconosciuta e devono esserci percorsi di carriera certi».

Ma il digitale sta spingendo verso l'automazione di molte funzioni. Ci sono più di 7 milioni di italiani che

sono clienti di istituti diretti, con pochi o nessun sportello. Clienti che operano via Internet.

«E che vivono al Centro Nord, mi lasci dire. Perché un fatto a cui nessuno sembra prestare attenzione è che da Roma in giù l'utilizzo dei servizi digitali messi a disposizione dalle banche è notevolmente ridotto, si predilige il contatto umano, la presenza, la conoscenza della controparte. Per cui il fenomeno della digitalizzazione, che è vero si sta diffondendo, interessa solo alcune aree del Paese. Detto questo, è evidente anche dal confronto con i *competitor* europei di ogni stazza, che gli investimenti fatti dalle banche nel settore della tecnologia sono in verità molto ridotti».

Nelle scorse settimane si è infiammata la polemica sui possibili tagli della forza lavoro in grandi gruppi. Unicredit sembra possa tagliare 10 mila posizioni con il prossimo piano industriale.

«Non è più possibile pensare di fare i bilanci solo tagliando i costi. È necessario guardare avanti, assumere, sviluppare il business. Unicredit parla di 10 mila tagli? Non firmeremo accordi se non ci garantiranno migliaia di assunzioni di giovani».

Però l'industria del credito è matura e stanno venendo meno le fonti di ricavo. Non sembra facile uscirne.

«Ci vuole coraggio. Chi guida le



aziende deve avere coraggio, deve puntare sulla specializzazione, sulla consulenza. Va rivisto il modello. Impariamo da quello che succede all'estero, negli Stati Uniti ma anche in Nord Europa. Il merito di credito viene definito da un algoritmo, da una *app* e l'intervento umano non è previsto. Perché non accade anche da noi? E poi la specializzazione. Il bancario deve affiancare con la sua competenza e professionalità famiglie e imprese, deve affiancare il fiscalista nell'individuare le soluzioni migliori. Non è più possibile proseguire secondo un percorso che permette a tutti una base di conoscenze, ma solo superficiali. Non è vero che tutti possono saper fare tutto. Serve specializzazione e competenza. Due fattori che le banche non vogliono remunerare».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Il caso

Banche: telefono, videochat e social
così la filiale è diventata virtuale

BARBARA ARDÙ, ROMA

Solo lo scorso anno ai call center degli istituti sono giunte 49 milioni di chiamate. A rispondere è nella gran parte dei casi personale interno con competenze appropriate

Telefono, mouse e cuffiette. Eccoli i nuovi strumenti di lavoro dei bancari. Le banconote, quelle che un tempo contavano con certissima abilità dietro le casse, quasi non le toccano più. Le filiali del XXI secolo pullulano di totem tutt'altro che fanno allora i bancari, che nel tempo c'è da dire, hanno subito una rigida cura dimagrante? In 68 mila sono stati accompagnati alla pensione dal 2000 a oggi. Telefono, chat e social sembrano ormai la via di comunicazione prescelta sia dagli italiani che dalle banche, che hanno dato così un colpo d'accetta al costo del lavoro. È il digitale bellezza, verrebbe da dire. Nel 2018, secondo i dati di AbiLab, sono arrivate ben 46 milioni di telefonate ai call center, di cui oltre 27 milioni gestite da operatori bancari: +6,4% rispetto al 2017. E ben 13 milioni sono state le chiamate in uscita.

CRESCERE IL PESO DEGLI INTERNI

La consulenza a distanza va. E chi non chiama scrive, da smartphone, computer e tablet. Oltre 2,5 milioni le mail (+13,3% sul 2017). Ma la vera corsa l'hanno fatta chat e video chat, non tanto per il numero (1,6

milioni), quanto per la crescita in percentuale (+27,8%). Chi lavora al call center (tutti interni agli istituti) è un bancario a tutti gli effetti, capace di interagire nell'85% dei casi con i nuovi canali digitali, compresi i social. E in banca anche gli italiani ci vanno sempre meno. Per le operazioni più semplici (saldi, lista movimenti, bonifici e giroconti, movimenti carte di credito e debito, pagamento utenze, ricariche, pagamenti) l'88% utilizza l'homebanking. Per aprire o simulare un mutuo, sottoscrivere nuovi prodotti o investimenti, comprare e vendere titoli però si va ancora in filiale. Qui l'online si ferma, a meno che non si tratti di piccoli importi. «Per quelle operazioni servono garanzie, e anche "simpatie" - è l'affondo del segretario della Fabi, lo storico sindacato dei bancari, Lando Sileoni - Le aziende di credito italiane, ma anche le francesi, si riempiono la bocca di spinta all'innovazione e di nuove tecnologie, ma non arriveranno mai al Fintech in uso nel mondo anglosassone. Così le idee imprenditoriali non vengono finanziate e il settore rimane indietro. E se è pur vero che l'homebanking funziona, funziona solo da Roma in su». Intanto Abi e Fabi, stanno ancora trattando per il nuovo contratto e i sindacati sanno bene che in banca oggi ci sono nuove figure professionali che vogliono riconoscere e difendere.

IL NUOVO CONTRATTO

«L'innovazione tecnologica - commenta Salvatore Poloni, che presiede il comitato per gli affari sindacali e del lavoro di Abi - comporta cambiamenti profondi. I clienti stessi chiedono di poter interagire con la

banca in modo diverso utilizzando tutte le modalità di relazione dove quella della filiale resta molto importante ma non per tutto. Ci si relaziona al telefono o sui social e tutto ciò deve essere accompagnato da formazione e apprendimento continuo. Così come servono nuove professionalità come il web designer o il data scientist. Ma non dimentichiamo che chi interagisce con il cliente è sempre un professionista qualificato». «Oggi per rimanere competitivi - commenta Rosario Strano, coo di Intesa Sanpaolo - occorre intercettare i nuovi mestieri e le nuove competenze dettate dalla trasformazione digitale. Tant'è che dei 3.300 nuovi ingressi avvenuti negli ultimi tre anni, 650 sono state assunzioni destinate all'ambito tecnologico-digitale, una cosa impensabile solo alcuni anni fa. Nel settore non si stanno sviluppando nuove professionalità non sempre percepite dall'esterno. E anche l'organizzazione sarà sempre più impattata da una competizione diversa rispetto al passato con la discesa in campo in alcuni ambiti di player non bancari». Ecco perché è nata Next, che accompagna i dipendenti ad assumere nuovi ruoli e Make it Real, un recruiting contest per neolaureati. Obiettivo di Intesa è creare consulenti finanziari e Global transaction banker, figura nuova di zecca, che nasce per offrire servizi veloci, efficienti e sicuri. Nuovi profili e nuovi contratti dunque, come quello "misto", inaugurato proprio da Intesa: un part-time a tempo indeterminato accanto a un contratto di lavoro autonomo per uno stesso soggetto. Mobile, veloce e diviso a metà. Ecco come sarà il bancario del XXI secolo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA





Antonio Patuelli
presidente Abi



Lando Sileoni
segretario della Fabi

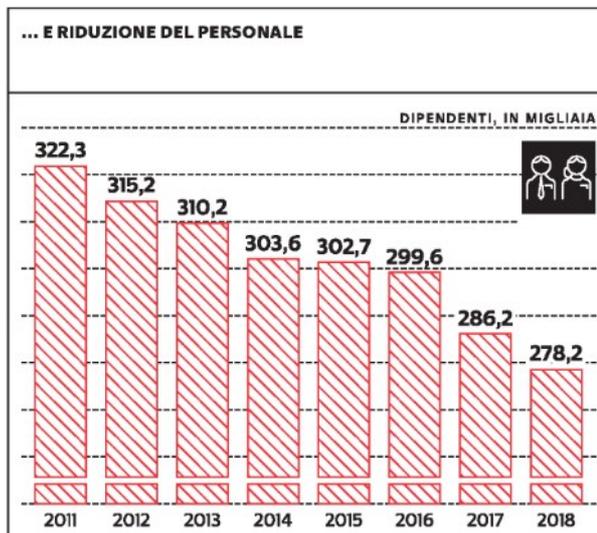
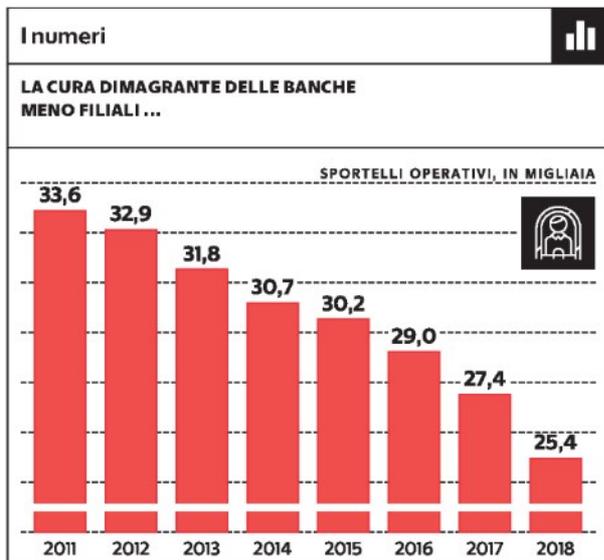
Inumeri



LE NUOVE PROFESSIONI ALLO SPORTELLO CHE NON C'È
LE FIGURE EMERGENTI IN BANCA E LE COMPETENZE RICHIESTE

- **CONSULENTE UNIVERSALE (NON SPECIALISTA)** figura in grado di conoscere approfonditamente prodotti e servizi e di avere grandi capacità comunicative con il cliente
- **FIGURE SPECIALISTICHE NEL SETTORE DELLA SICUREZZA INFORMATICA** per mantenere elevati standard di sicurezza per banca e cliente (più tecnologia, più rischi)
- **PROFESSIONISTA IN COMUNICAZIONE DIGITALE** per il cliente on line
- **ESPERTO DI PROGETTAZIONI E MECCANICA TRIDIMENSIONALE (3D)** per il design e creazione della piattaforma informatica della filiale virtuale
- **MATEMATICI E INGEGNERI** per la creazione di algoritmi complessi a supporto delle piattaforme on line e per velocizzare le scelte della clientela (es. mutui, investimenti, etc)
- **ESPERTI INFORMATICI** per la progettazione e gestione di interfacce che permettono di far conversare a macchina con il cliente e indirizzare velocemente le scelte del cliente (abilità creative, linguistiche)
- **PROFESSIONISTI ED ESPERTI NELLE RELAZIONI DIGITALI** con gli operatori non bancari (fintech). Attività: monitoraggio e tenuta delle relazioni per valutare e fare le corrette scelte

Fonte: Fabi



1

L'utilizzo di personale interno nei customer care è cresciuto del 27%