



# FIRST CISL

Federazione Italiana Reti dei Servizi del Terziario  
Emilia Romagna

## COMUNICATO STAMPA

### **MALESSERE LAVORATIVO NEL CREDITO, BANCARI CISL ER: ECCO CHI SONO LE FIGURE PIU'COLPITE E COSA OCCORE FARE**

***Manzi (First Cisl Emilia Romagna): “Nei grandi gruppi manca il coinvolgimento e l’attenzione verso i lavoratori: da anni, inascoltati, lottiamo contro le pressioni commerciali”***

(Bologna, 11 ottobre 2023) **La più alta percentuale di ansia e stress lavorativo in banca e nelle assicurazioni si manifesta con maggiore incidenza tra chi non fa smartworking, tra i giovani, tra le donne, tra chi lavora in filiale invece che in ufficio e tra chi ha in carico persone non autosufficienti o che necessitano di cure.**

Le criticità maggiori, scaturite dai cambiamenti che hanno contraddistinto il lavoro bancario negli ultimi anni, riguardano in particolare la **mancata comprensione del proprio ruolo lavorativo**, così come la **mancata comunicazione dei cambiamenti che avvengono nel proprio lavoro** e, di conseguenza, la **non partecipazione attiva agli stessi cambiamenti**, a cui si aggiungono una **scarsa possibilità di avere supporto dai colleghi** e una **bassa autonomia decisionale**.

**Fattori che si attenuano notevolmente o addirittura si annullano se i lavoratori operano in una BCC anziché in un grande gruppo**, con i primi che non di rado descrivono il proprio ambiente psicosociale di lavoro in modo tendenzialmente positivo.

È questa, in estrema sintesi, il quadro che scaturisce dalla ricerca **"Benessere lavorativo e lavoro da remoto nel settore bancario-assicurativo in Emilia-Romagna"**, commissionata dalla First Cisl ER e realizzata dai professori **Stefano Toderi** e **Cristian Balducci** e dal dottor **Luca Meneghini** del **Dipartimento di Psicologia dell'Università di Bologna**. L'analisi, che ha coinvolto 1.059 lavoratrici e lavoratori del settore bancario

emiliano romagnolo e si è arricchita anche del contributo dell'ente di formazione **IAL ER**, è stata presentata questa mattina a Bologna nell'ambito del convegno "Rischi psicosociali: malessere lavorativo nel settore bancario", organizzato dalla stessa categoria dei bancari della Cisl regionale.

Tra i rimedi proposti nella ricerca figura l'implementazione nelle organizzazioni di un sistema di gestione del rischio psicosociale e di prevenzione dello stress lavorativo. Di conseguenza, per far ciò, appare evidente la necessità di **favorire il coinvolgimento dei lavoratori e del management**, la **creazione di canali comunicativi appropriati**, l'**urgenza di una maturità organizzativa sensibile al cambiamento**.

Tuttavia, proprio la rilevanza del **processo partecipativo è forse quello meno compreso da banche e assicurazioni**. Un coinvolgimento dei lavoratori che diventa essenziale per ottenere informazioni valide e identificare le problematiche che influiscono negativamente sul lavoro, con un impatto diretto su produttività e competitività.

Un mancato coinvolgimento e una scarsa attenzione che continua a destare non poche preoccupazioni nella categoria cislina. "Da anni, inascoltati, continuiamo a gridare ai quattro venti che una delle cause principali del malessere lavorativo nel settore bancario sono le devastanti pressioni commerciali a cui sono sottoposti quotidianamente i lavoratori. Collocare il prodotto giusto al cliente giusto diventa sempre più difficile, sempre più spesso il bancario è costretto a vendere solo per un interesse di commissione di cui si giova il gruppo bancario, con il rischio concreto di dare un prodotto non adatto, inutile o addirittura dannoso", attacca **Stefano Manzi**, segretario generale aggiunto First Cisl ER.

"Il più delle volte si chiede ai colleghi un'alta quantità di telefonate commerciali al giorno, peraltro con la spada di Damocle della relativa percentuale di successo da garantire al dirigente. Una prassi – continua il sindacalista – che alimenta una terrificante crisi di coscienza del lavoratore, aumenta lo stress da lavoro correlato e moltiplica in maniera esponenziale la possibilità di errori".

Un'analisi che secondo il sindacato spiega in maniera chiara e inequivocabile perché "chi lavora nelle BCC, o comunque in quelle piccole realtà locali in cui le pressioni commerciali sono realmente un fattore residuale, gode di una qualità del lavoro nettamente superiore

rispetto ai grandi gruppi". Da qui la richiesta di ripensare ai carichi e all'organizzazione del lavoro, unico modo per ridimensionare lo stress dei bancari e degli assicurativi e nello stesso tempo dare garanzie di qualità ai clienti e agli stessi istituti.