

Federazione Autonoma Bancari Italiani via Tevere, 46 00198 Roma -
federazione@fabi.it Tel. (06) 8415751

Dipartimento Organizzazione

Ufficio Stampa – Immagine – Comunicazione - e-mail segreteria@fabi.it



b.pastorelli@fabi.it

Per un'informazione puntuale e completa le strutture sono pregate di segnalare gli articoli che riguardano la Fabi (in particolare quelli delle cronache locali) oltre che alla Federazione anche al curatore della rassegna.

TUTTOFABI

Anno VI – di martedì 10 novembre 2009

L'ECO DI BERGAMO – sabato 7 novembre 2009

**Indagine Ipsos: l'attenzione verso il cliente allo sportello argina la
diffidenza in tempi di crisi**

Banche, la fiducia è salva grazie al personale

“Il bancario deve ripartire dal ruolo che storicamente gli compete. Deve rinascere, non deve essere oggetto di pressioni commerciali, o spostato come un pacco postale da una filiale all'altra. Anzi gli deve essere riconosciuto il ruolo determinante che assume nel rapporto con la clientela”. Lando Sileoni, segretario generale aggiunto della Fabi (il sindacato autonomo dei lavoratori del credito), traccia la via da seguire per rivitalizzare la figura dell'impiegato di banca, così come sembra indicare l'indagine condotta dall'istituto di ricerca Ipsos per conto della federazione di Bergamo del sindacato. “Oltre al superamento della crisi – ha aggiunto Sileoni, nel corso del seminario sul tema “Banca e territorio. Il valore aggiunto del lavoratore bancario oggi”, tenutosi ieri al Centro congressi – la vera scommessa da vincere nei prossimi anni è il recupero del rapporto con il territorio”. “L'indagine è stata condotta a metà ottobre su un campione di 800 intervistati – ha spiegato Nando Pagnoncelli, amministratore delegato di Ipsos – ed ha riguardato il rapporto esistente tra clientela bergamasca e istituti di credito. La ricerca ha evidenziato che alla base del rapporto esiste, nell'83% dei casi, un elevato livello di fiducia nei confronti dell'istituto, gradimento che sale all'87% verso il personale che vi lavora. In particolare, l'apprezzamento è più alto nelle comunità montane e

nei laghi, più che tra i residenti in città, soprattutto verso i bancari. La scelta iniziale della propria banca è ancora guidata innanzitutto dalla vicinanza a casa. L'attenzione riposta verso il cliente, la possibilità di instaurare un rapporto personale con l'impiegato allo sportello, insieme a competenza e professionalità sono i principali motivi di soddisfazione per il 65% dei clienti della provincia". Più che le condizioni e i servizi offerti, insomma, conta il rapporto diretto cliente-bancario. "La ricerca mostra che in un sistema in cambiamento – ha osservato Pagnoncelli – sono salutati positivamente i servizi automatizzati e non c'è una chiusura verso la creazione di grandi gruppi, purché non si perda la relazione con il personale e un radicamento sul territorio. Occorre trovare un onorevole compromesso tra il fare profitto della banca e il rispondere alle legittime attese dei clienti". Esigenze strettamente connesse a quel "bisogno di certezza morale, di aver fiducia in qualcuno", come sottolineato da Ettore Ongis, diretto de L'Eco di Bergamo e moderatore dell'incontro, e rilevato anche da Graziano Caldiani, condirettore generale di Ubi Banca, nel momento in cui si prende atto che "l'87% della clientela gradisce il personale degli sportelli perché si fida. Il ruolo delle risorse umane è determinante e insostituibile in qualunque azienda. Non c'è tecnologia che tenga: la relazione che la banca instaura con la clientela passa attraverso il bancario". Sul radicamento degli istituti di credito, Caldiani ha spiegato che "banca globale non significa essere lontana dal territorio, perché oggi chi decide di allontanarsi va incontro a catastrofe certa". Concetto sposato in pieno da Silvio De Tommaso, responsabile sindacale di Federcasse, che ha ricordato come "l'attenzione al territorio sia uno dei punti di forza delle banche di credito cooperativo", e Alfio Filosomi, responsabile servizi relazioni col personale di Intesa Sanpaolo. Nel sottolineare l'importanza che "l'economia del valore" deve rivestire nella società del capitale, dove non tutto deve essere ricondotto solo "a numeri, profitto, fatturato", Enrico Zucchi, assessore provinciale al Lavoro, ha messo in risalto il ruolo che le banche devono assumere per ricostruire lo sviluppo. A margine dell'incontro, Valerio Poloni, segretario coordinatore Fabi di Bergamo, ha auspicato che "l'elevato indice di gradimento ottenuto dai bancari possa indurre le banche ad investire fortemente nella formazione e preparazione del personale. La professionalità va riconosciuta e non si devono premiare solo i risultati".

IL GIORNALE DI BERGAMO – giovedì 5 novembre 2009

Pagnoncelli al congresso Fabi sondaggio tra i clienti di banca

BERGAMO/COLOGNO - Una due-giorni congressuale per i bancari della Fabi bergamasca, primo sindacato di categoria in provincia.

Il cambio al vertice - Fabio Scola segretario dopo Valerio Poloni - e un grande sondaggista, Nando Pagnoncelli dell'Ipsos, caratterizzano i lavori che si divideranno tra Bergamo e Cologno. La Fabi ha infatti commissionato al ricercatore di Ballarò uno studio sulla soddisfazione dei clienti di banca, che verrà presentato domani al centro congressi Giovanni XXIII, mentre sede dei

lavori congressuali veri e propri sarà La Muratella di Cologno, dopodomani dalle 9,30 alle 18. Ognuno può pensarla come vuole sui sondaggi, però da quello Fabi-Pagnoncelli emerge un dato a suo modo sorprendente, e cioè l'altissimo grado di fiducia dei clienti nei confronti della banca (83 %) e ancora di più nei bancari che ci lavorano (87%); insoddisfatto il 17%, mentre uno sparuto 2% è deciso a cambiare istituto. L'indagine è stata realizzata dal 7 al 18 ottobre tramite interviste telefoniche con tecnologia Cati - Computer Aided Telephone Interviews. Sono state svolte 800 interviste all'interno di un campione interamente costituito da soggetti clienti di istituti bancari, possessori di un conto corrente o libretto di risparmio bancario. L'analisi dei dati conferma l'elevata propensione all'investimento dei clienti bancari del territorio bergamasco, più alta della media italiana: a fronte di un 51% che dichiara di mantenere i propri risparmi liquidi, un 45% li reinveste (il 33% investe una piccola parte dei propri risparmi, mentre il 12% dichiara di investire la maggior parte); a livello nazionale, la percentuale di investitori scende al 36%, mentre nel Nord Ovest è il 43% che dichiara di investire i propri risparmi. Il 15% degli intervistati dichiara di possedere anche azioni o quote sociali, principalmente della propria banca, delineando già una primaria caratteristica della realtà bancaria bergamasca, con la sua forte presenza di banche di natura popolare/cooperativa. La leva principale sulla quale si giocano gli equilibri del rapporto con la propria banca e il servizio offerto dal personale bancario. L'attenzione riposta verso il cliente, la possibilità di instaurare un rapporto personale con il lavoratore, insieme a competenza e professionalità, sono i principali motivi di soddisfazione per il 65% dei clienti di Bergamo e per il 69% dei clienti della provincia. Seguono le condizioni economiche applicate, soprattutto in funzione di bassi costi di gestione del conto corrente; l'istituto bancario, soprattutto per la solidità e vicinanza a casa; i servizi offerti, con un preciso riferimento ai servizi on line. I due punti di forza che i clienti individuano nelle proprie banche sono soprattutto la qualità del personale e la trasparenza e correttezza nel rapporto con il cliente. La solidità della banca sembra essere invece un freno alla fuga dalla banca.