

da Repubblica.it – La ristrutturazione del settore era già in corso, ma la crisi sanitaria e il suo impatto organizzativo hanno fatto balzare il tempo in avanti. Ed è proprio Milano, con la sua concentrazione economica e quindi del settore bancario e assicurativo, che la sta vivendo più degli altri. Su poco più di 39 mila addetti al settore a livello metropolitano, il lavoro da casa sta coinvolgendo ancora oggi circa 15 mila persone. Erano quasi 25 mila durante il lockdown, secondo i dati della First Cisl. Per dire: alle torri di Gae Aulenti solo un quarto dei dipendenti ogni giorno frequenta l'ufficio, con turni da una settimana in sede e due in smart working. Il decreto che riguarda appunto lo smart working varato dal governo resta in vigore fino al 31 luglio, ma già si sa che verrà prorogato. I grandi gruppi finora ne stanno attingendo a piene mani e non sembra solo una scelta forzata dalla salute e dalla sicurezza. “Con il lavoro da casa, che è diverso dallo smart working, la produttività è aumentata”, giura Marco Berselli della First Cisl. Comunque sia “fa impressione — ragiona Gabriele Poeta Paccati della Fisac Cgil — la rapidità con cui la soluzione dello smart working sia stata adottata. Questo repentino cambiamento dell'organizzazione del lavoro ha costretto le aziende a ripensare rapidamente i processi e a rivedere nel dettaglio tutti i flussi di lavoro”. E infatti, come ha scritto in una mail ai propri clienti un colosso come Ubi, “l'esperienza di questi mesi ha accelerato il percorso di evoluzione digitale della banca e gli investimenti tecnologici già previsti, per rendere possibili nuove modalità di vicinanza e di supporto alle tue esigenze”.

La strategia degli istituti

Il punto è che la filiale di banca per come più o meno l'avevamo conosciuta è destinata a scomparire. Tutte o quasi le operazioni di cassa verranno spostate sui conti correnti online. Come illustrato nel rapporto di Bankitalia relativo al 2019, il numero di contratti di home banking in rapporto alla popolazione lombarda è di poco inferiore a 75 ogni 100 abitanti, un dato più che doppio nel confronto con il 2008. Contemporaneamente durante lo scorso anno sono stati chiusi 196 sportelli, che equivale a una riduzione del 4 per cento. Del resto i focus group organizzati dalle banche coi propri clienti da tempo testavano l'idea della “filiale McDonald's” dove entri e fai tutto da solo, dove non ci sono cassieri ma dei semplici consulenti che non si occupano di operazioni base. Il virus poi ha già cambiato il modo di andare in banca: ormai in buona parte delle filiali si entra solo su appuntamento. È, appunto, il modello della consulenza. “Oltre alla questione dello smart working — è l'analisi di Francesca Bagnulo della Fisac Cgil in Unicredit — molti processi sono stati rapidamente digitalizzati. E questo, se da un lato può far percepire i benefici che se ne trarranno in termini di conciliazione vita-lavoro e di tutela dell'ambiente, dall'altro fa presagire la drastica riduzione del numero delle agenzie e di conseguenza della forza lavoro che potrebbe avvenire in tempi più ristretti di quanto previsto e non diluita in tempi più lunghi”. La ristrutturazione, insomma, prevede sì delle innovazioni tecnologiche e quindi delle facilitazioni per i clienti che ne seguono il passo, ma anche chiusure di filiali.

Il caso Bpm e il telelavoro

L'equazione-terrore dei sindacati, cioè più smart working uguale meno posti di lavoro (intesi come luoghi fisici, ma poi il passo successivo è breve...) sembra trovare una prima conferma in Banco Bpm. La Popolare di Milano, una delle big del comparto, ha deciso di non riaprire da qui a dicembre ben 118 sportelli in Lombardia, di cui 51 nell'area metropolitana di Milano. Parliamo di quasi uno sportello su cinque. “La pandemia non può trasformarsi in un alibi per anticipare scelte del prossimo piano industriale perché sì, ci aspettiamo che alla fine non le riaprano più”, sottolinea Sergio Marianacci, delegato sindacale Fisac. Tra parentesi, nelle filiali che invece hanno

riaperto l'afflusso della clientela è semmai aumentato: se l'intenzione era evitare assembramenti, concentrare non sembra esattamente la soluzione. Nel frattempo i bancari della Cgil assieme al dipartimento Psicologia dell'università Milano Bicocca hanno cominciato a raccogliere i dati di un questionario inviato a 3 mila dipendenti del settore e che verrà poi pubblicato su una rivista scientifica internazionale e che riguarda appunto il lavoro da casa. La novità dello studio è che il questionario dovrà essere compilato nuovamente tra qualche mese dalle stesse persone, così da vederne gli effetti più sul lungo termine. L'utilizzo massiccio del lavoro da remoto del resto è ancora un terreno inesplorato.