

- **TAGLIO BASSO | di Anna Maria Merlo - PARIGI**

EFFETTO CRISI - I timori dopo l'assassinio di un'impiegata. Tentativi di suicidio e consulti psicologici negli istituti

**I bancari francesi vivono nel terrore dei clienti inferociti**

La crisi non porta soltanto milioni di persone in piazza o spinge dei lavoratori esasperati ad azioni estreme, come i cosiddetti «sequestri» di dirigenti. Un gravissimo fatto di cronaca, lo scorso gennaio, ha fatto venire alla luce un fenomeno poco conosciuto: la situazione difficile in cui vivono gli impiegati di banca, messi a confronto quotidianamente con clienti sempre più aggressivi. A gennaio, un'impiegata di 32 anni della Bred-Banque Populaire è stata assassinata di fronte a una sede della banca nel XX arrondissement di Parigi con un colpo di pugnale da un giovane cliente, un ragazzo di 24 anni, che voleva recuperare un investimento in un'assicurazione sulla vita.

In seguito a questo tragico episodio, l'Associazione bancaria francese (Afb) ha pubblicato delle statistiche, che rivelano che i consulenti finanziari delle banche, che hanno a che fare con una clientela sempre più inquieta, sono oggetto di «insulti, ingiurie e altre minacce». Le cosiddette «inciviltà» sono aumentate del 24% in un anno. I clienti sono furiosi quando vedono che l'impiegato li aveva spinti a comprare dei «prodotti» in azioni quando il Cac 40 (l'indice dei principali titoli della Borsa di Parigi) era a 6mila punti, mentre oggi è crollato sotto i 3mila. L'Afb ha reso noto non solo che le aggressioni fisiche sono in crescita, ma che i suicidi o i tentati suicidi degli impiegati di banca sono in aumento.

L'Afb afferma che «i tentativi di suicidio dei bancari sono una delle principali domande di expertise rivolte al Chsct», il Comitato di igiene, di sicurezza e delle condizioni di lavoro, una struttura istituita nell'82, obbligatoria in tutte le imprese con più di 50 dipendenti, che ha il compito di prevenire i rischi sul luogo di lavoro. Al punto che in molte banche intervengono ormai degli psicologi, per aiutare gli impiegati a far fronte all'aggressività dei clienti. «Un impiegato su tre affronta la giornata di lavoro con apprensione», affermano al sindacato Sud-Caisses d'épargne. Un'impiegata di banca racconta: «Da quando c'è la crisi, mi vergogno di dire dove lavoro». I bancari si sentono in prima fila, l'ultimo anello della catena che deve far fronte all'esasperazione della clientela, che ogni giorno sente dai media cifre mirabolanti: sia quelle che lo stato sta sborsando per salvare le banche che quelle che intascano i grandi dirigenti in bonus, malgrado la loro gestione disastrosa. Solo qualche giorno fa, Daniel Bouton, presidente della Société Générale, è stato costretto a dimettersi (ma avrà una pensione d'oro di quasi un milione di euro l'anno), in seguito a un susseguirsi di scandali, cominciati nel gennaio 2008 con la rivelazione della perdita-record di 5 miliardi di euro in speculazioni, realizzata da un giovane trader, Jérôme Kerviel, oggi sotto inchiesta. La filosofia di Bouton era di spingere i suoi impiegati su un solo fronte: fare soldi a tutti i costi.