



PRESSIONI COMMERCIALI:

NULLA DI NUOVO SUL FRONTE PARLAMENTARE

Nel corso del mese di maggio i segretari sindacali del settore bancario sono sfilati davanti alla Commissione parlamentare d'inchiesta sulle banche, in audizioni tese a chiarire come mai si siano verificati in Italia disastri bancari di portata straordinaria, con costi esorbitanti a carico del bilancio pubblico.

La tesi di fondo era che le perdite subite dai risparmiatori (poi ristorati, in parte, a spese dei contribuenti) fossero da attribuire ANCHE ai comportamenti scorretti di venditori e consulenti, che hanno riempito i portafogli dei clienti sprovveduti con azioni e obbligazioni subordinate di banche in via di fallimento, per aumenti di capitale disperati e poi rivelatisi inutili.

Se quanto è avvenuto nel periodo 2009-2016 è gravissimo, ma ormai irrimediabile, ben diversa è la situazione per le **pressioni commerciali che OGGI vengono attuate** in tutto il sistema bancario per vendere fondi d'investimento, unit-linked, polizze di tutela, mutui, carte e chi più ne ha, più ne metta.

Tema delle audizioni è stato quindi anche questo: la **penosa situazione dei bancari vessati da spinte commerciali insopportabili, per realizzare budget insostenibili**, ancora più difficili da raggiungere in un contesto di guerra, con quotazioni dei mercati in caduta libera e difficoltà sempre più serie a fare "ruotare" i portafogli per fare nuovi collocamenti.

I segretari "auditi" hanno rimarcato aspetti diversi dello stesso fenomeno, proponendo correttivi diversificati, ma con un unico dato unificante: **l'inconsistenza delle proposte sindacali e dele azioni conseguenti** che dovrebbero essere intraprese se si volesse davvero arginare il fenomeno o anche solo affrontarlo seriamente.

Il segretario della First-Cisl, ad esempio, ha divagato, suggerendo che le banche dovrebbero adottare **il modello della consulenza indipendente** per uscire dalla situazione di conflitto d'interesse, che le porta a offrire solo i prodotti della casa (spesso e volentieri costosi e inefficienti). Forse non sa che le banche lo fanno già, **aggiungendo** il servizio a pagamento di consulenza "evoluto" ai collocamenti consueti...

Il segretario della Fisac-Cgil, a sua volta, ha sminuito la realtà delle pressioni, derubricando la situazione da "critica" a "problematica", mettendo l'accento

sull'abbandono del territorio da parte delle banche, che lascerebbe ampie zone del paese in mano alla mafia e all'usura. Peccato che questo sia il frutto delle **privatizzazioni** e del **puro perseguimento del profitto**, in atto da un trentennio, che era stato salutato (anche dai suoi quadri sindacali) come una buona occasione per il trionfo del mercato, della trasparenza e anche di qualche aumento in più per la categoria...

Il segretario della Fabi, dal canto suo, ha allegato un dossier con centinaia di casi esemplari, corredandolo di un commento che toglie ogni dubbio sul fatto che i **vertici apicali del sindacato ignorino** quanto accade quotidianamente nelle banche:

“Ecco, come dicevo, alcuni esempi: vengono assegnati budget di difficile realizzazione, con ritorsioni professionali e personali in caso di mancato raggiungimento (umiliazioni verbali, minacce di trasferimento o minacce di revoca delle ferie o del part-time); i dipendenti vengono sollecitati più volte a inviare i report di vendita (giornalieri e settimanali) e vengono richieste previsioni di vendita futura sui vari prodotti; vengono monitorati gli appuntamenti e l'agenda con la clientela, attraverso la intranet aziendale, e i dipendenti vengono obbligati a indicare, ad inizio giornata, gli obiettivi di vendita, con successiva verifica a fine giornata; vengono inseriti nuovi appuntamenti con i clienti all'insaputa del lavoratore; vengono inviati continuamente messaggi e-mail, sms e WhatsApp, anche con linguaggio duro e non rispettoso delle persone; vengono creati gruppi o chat, da parte della direzione commerciale, con il solo fine di monitorare i risultati, per spingere ulteriormente le vendite; viene fatta la rilevazione periodica e sistematica dei dati di vendita, non solo per monitorare l'andamento commerciale della banca, ma per controllare i singoli risultati con conseguente lesione della dignità personale delle lavoratrici e dei lavoratori; vengono organizzati “tornei”, gare o sfide tra aree territoriali o filiali che si concludono con la pubblicazione di classifiche e pubblicazione dei dati di vendita, anche con l'indicazione dei nomi delle persone, delle filiali e delle aree di appartenenza, per mettere a confronto i risultati dei dipendenti”.

Tutti i sindacati sono stati molto prodighi nel sottolineare la propria forza e il proprio livello di rappresentatività (“*iscriviamo il 75% dei lavoratori bancari*”) ma non hanno saputo **spiegare i motivi per cui una parte così significativa dei gestori e consulenti sia vittima di insonnia, sofferenza psichica, malessere psicologico**, ricorso alle cure di specialisti in materia, mentre sempre più colleghi/e chiedono di **cambiare mansione** e in generale (anche quelli più equilibrati e motivati) **provano disgusto e nausea** quando devono iniziare una nuova settimana lavorativa.

Evidentemente **qualcosa non ha funzionato e continua a non funzionare**, se nelle stesse parole di un segretario, dopo il protocollo del 2017:

“ I risultati stentano ad arrivare e la ragione principale è una: la maggior parte degli accordi sottoscritti all'interno dei gruppi, per migliorare e adattare l'accordo nazionale alle singole realtà aziendali, è stata più volte disattesa dalle stesse banche, dalle stesse aziende che, in taluni casi, hanno rifiutato di garantire l'anonimato alle segnalazioni dei loro dipendenti. Politicamente, le banche hanno sempre contrastato questo accordo perché non vogliono controlli da parte dei sindacati interni”.

Evidentemente per fare rispettare gli accordi non bastano le rampogne verbali, a mezzo stampa, ma un **serio impegno vertenziale** che coinvolga i lavoratori attraverso una **tornata assembleare**, una **piattaforma puntuale e condivisa**, una **mobilizzazione non episodica** che non si arresti fino al raggiungimento di risultati concreti.

Ma tutto questo poi rischia di infrangersi quando si leggono le **proposte ultimative** che a nome dei sindacati tutti Sileoni avanza nelle sue conclusioni finali:

1) *i risultati commerciali condensati nel breve termine vanno invece allungati nel medio-lungo termine. (Come se distribuire budget impossibili su periodi più lunghi risolvesse qualcosa);*

2) *per la condivisione dei sistemi incentivanti vanno coinvolti i sindacati nazionali, aziendali e di gruppo. (Come se i sistemi incentivanti non fossero stati siglati, in questi anni, da tutti i sindacati firmatari, con l'alibi di sfruttare la fiscalità agevolata...);*

3) *va garantita una seria e vera formazione di tutto il personale. (Quando tutti sanno che i corsi si fanno a distanza e on-line, scorrendo le slides sullo schermo mentre si lavora...);*

4) *le politiche di vendita devono essere calibrate sulla effettiva caratteristica dei clienti. (Questo lo prevedono già le leggi di tutela dei risparmiatori: basterebbe farle rispettare);*

5) *prevedere norme di legge che consentano di controllare e sanzionare le banche inadempienti, anche quelle che non rispettano gli accordi sottoscritti con i sindacati (Facile immaginare leggi simili, promosse e approvate da un banchiere centrale a capo del Governo...).*

In conclusione ci sembra di poter dire: "Molto rumore per nulla". Se non si rompe il patto concertativo che unisce banche e sindacati firmatari per continuare a fare utili, distribuire ricchi dividendi agli azionisti e qualche briciola ai dipendenti, tra premi e welfare, non si va da nessuna parte.

La situazione può cambiare solo se si apre una vera vertenza nazionale che chieda garanzie concrete, sanzioni effettive alle banche che violano i protocolli, misure esigibili nei confronti dei responsabili che assumono atteggiamenti scorretti e la loro rimozione nei casi più gravi.

Ci sembra l'unica strada per vedere davvero un'inversione, dopo anni di abusi.

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Credito e Assicurazioni

www.sallcacub.org

salca.cub@sallcacub.org

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

f.i.p.7.6.2022