

# Banche pressioni commerciali, lavoratori e cittadini: a pagare sempre si soliti?

Roma Sala Fredda 10 febbraio 2016



Relazione introduttiva Claudio Vittori  
Segr. Gen. Fisac Cgil Roma e Lazio

La Fisac Cgil di Roma e del Lazio ha ritenuto necessario organizzare questo appuntamento affinché , partendo dai fatti relativi alle 4 banche (Banca Etruria, Banca Marche, Carichieti, Cariferrara) - che per la loro drammaticità hanno assunto un ruolo simbolico ed un significativo termine di paragone per l'opinione pubblica nell'attuale situazione più complessiva del credito in forte trasformazione - si accendesse un faro all'esterno della nostra categoria sindacale su un aspetto importante che solo marginalmente è comparso nei commenti giornalistici e politici di questi giorni, nonostante esso determini forti ricadute anche all'esterno delle aziende bancarie e quindi rientri nell'interesse generale: cioè il peso e la responsabilità che nel rapporto banche-clienti hanno le asfissianti pressioni commerciali esercitate sui lavoratori: pressioni mirate sui singoli con cadenze ravvicinate anche quotidiane e ad ore successive nello stesso giorno, solleciti estemporanei sotto forma di tabelle da autocompilare, classifiche fra i risultati individuali raggiunti. Tutto un armamentario che lo smantellamento delle tutele realizzato dal jobs act rende oggi particolarmente aggressivo ed efficace attraverso la sottintesa libera facoltà concessa al datore di lavoro di demansionare, trasferire, licenziare.

Una realtà che accompagnata da politiche salariali incentivanti e dal riconoscimento di quote retributive discrezionali percentualmente rilevanti rispetto al trattamento complessivo, nei fatti configura la progressiva trasformazione del rapporto tra lavoratore e azienda da obbligazione di

mezzi ad obbligazione di risultato - propria del lavoro autonomo - ovvero descrive una sostanziale prestazione a cottimo.

Tutto ciò determina un clima lavorativo che produce sugli operatori pesanti stress correlati, in alcuni casi invalidanti, problemi di autostima e di dignità personale e conseguentemente distorce il rapporto con la clientela, divenuto nel tempo incalzante pratica commerciale, ben lontana da qualsiasi etica di responsabilità sociale, che pure la nostra Costituzione impone al Credito.

Sul piano strettamente sindacale questa realtà è presente e conosciuta da anni e va diventando via via più invasiva e generalizzata. Per questo uno degli aspetti dell'ultimo CCNL del credito che ha raccolto critiche diffuse è stato proprio la mancanza di trattazione di questo argomento, che potesse definire regole e prassi trasparenti rispetto agli obiettivi aziendali e che impedisse di lasciare il lavoratore - il più delle volte privo di formazione specifica - solo allo sportello a gestire situazioni oggettivamente ambigue, anche con il rischio inconsapevole di venire chiamato a risponderne in sede penale. Situazione estrema che purtroppo si sta verificando in questi giorni a fronte di reazioni disperate di cittadini che hanno perso tutte le loro risorse, speculazioni politiche intimidatorie finalizzate a indirizzare l'odio sociale contro i bancari (si ricordi a tale proposito cosa avvenne analogamente qualche anno orsono contro i lavoratori di Equitalia), qualche superficialità di alcune associazioni di consumatori che nell'additare responsabilità non hanno distinto i dipendenti dalle aziende e infine il maligno paradosso rappresentato dai vertici delle banche che algidamente negano le quotidiane e sistematiche pressioni commerciali sui lavoratori, rivendicando anzi a proprio merito l'introduzione nelle aziende di evanescenti protocolli e codici etici, alla bisogna da brandire cinicamente proprio contro i lavoratori .

Sulla carta esiste una rete di normative tese ad assicurare equilibrio e trasparenza nel mercato finanziario a partire dalla Direttiva Europea 2004, la cosiddetta direttiva MiFID e poi MiFID 2, che tra i suoi obiettivi fondamentali richiama l'integrità dei mercati e la tutela degli investitori, modulata in relazione all'esperienza finanziaria degli stessi suddivisi in categorie: cliente al dettaglio (retail), cliente professionale, controparte qualificata. Inoltre impone all'impresa la funzione di *compliance* a garanzia di adeguata

correttezza e trasparenza delle operazioni, di controllo sui conflitti di interesse intesi come trasferimento del rischio dall'intermediario al cliente. Da ultimo in Italia siamo in attesa del decreto legislativo che dovrà recepire nuove norme sulla trasparenza.

Alla luce delle esperienze, nel dibattito internazionale molte sono le proposte di modifiche ed integrazioni di sistema di questo apparato normativo generale, al fine di renderlo, anche in presenza di nuove forme tecnologiche dell'attività bancaria, più incisivo : la separazione dell'attività di distribuzione di strumenti e servizi finanziari da quella di produzione e gestione; la separazione dell'attività bancaria commerciale da quella d'affari ,tema sul quale per altro abbiamo dibattuto due anni fa proprio in questa sala; l'istituzione di un'Autorità indipendente con mission esclusiva di tutela del risparmiatore ovvero, possiamo ipotizzare in questa sede, dato che incontrollate pressioni sui lavoratori viaggiano in parallelo con pratiche commerciali scorrette, incidendo direttamente su stabilità e trasparenza della banca ,si potrebbe affidare alle Autorità di vigilanza uno specifico mandato di "whistleblowing, strumento legale esistente in USA e Inghilterra per segnalare casi e tipologie di rischio, prevedendo a tal fine anche colloqui con i rappresentanti dei lavoratori.

Il dibattito perciò è aperto e la forte attenzione e sensibilità delle opinioni pubbliche su questi temi si spera produca degli avanzamenti. Nell'immediato intanto quello che tempestivamente occorre inserire nella vigente cornice normativa sono concrete modalità al fine di rendere cogente per le banche l'obbligo di un modello organizzativo e gestionale interno coerente con le normative stesse ,che garantisca procedure trasparenti e quindi verificabili, l'assunzione di responsabilità piena e formale in capo all'azienda delle pratiche commerciali anche al dettaglio, interventi sistematici in loco da parte delle Autorità di vigilanza, l'interlocuzione con il sindacato cui deve essere riconosciuta reale facoltà di controllo a tutela dei lavoratori e degli utenti.

Oggi sappiamo che nella realtà l'analisi del rischio e l'accertamento della competenza finanziaria del cliente sono basati su schemi generici, superficiali, si potrebbe dire di salvaguardia formale più che altro a tutela dell'azienda che vende il prodotto, la quale ne può scaricare all'occorrenza sul lavoratore la concreta responsabilità. Alcuni centri di ricerca hanno verificato

che di fronte a domande banali del tipo " se investite 100 euro al tasso del 2% annuo , dopo 5 anni avrete più o meno di 102 euro?" il 75% della popolazione adulta non sa rispondere o sbaglia. Proprio in considerazione della affinata competenza che è richiesta per acquisti consapevoli di prodotti finanziari ad alto rischio, la Banca d'Italia ha proposto che la vendita retail delle obbligazioni subordinate fosse vietata, ma l'indicazione ad oggi rimane ignorata dal Governo. In tema di protezione degli investitori inoltre, va evidenziato come anche nel settore assicurativo vadano velocemente diffondendosi prodotti commerciali speculativi attraverso la promozione da parte delle Compagnie- a scapito delle polizze vita tradizionali con garanzia di rendimento minimo - di polizze assicurative "unit linked" che in realtà sono prodotti finanziari a tutti gli effetti poiché, senza alcuna garanzia di rendimento minimo, si basano su investimenti in pluralità di fondi, scontando elevati livelli di rischiosità.

Se il contesto fin qui tratteggiato è reale e quindi è portatore di squilibri ed insicurezza a scapito dei cittadini ed incide pesantemente sulla condizione delle lavoratrici e dei lavoratori, la Fisac che è il sindacato del settore bancario, assicurativo, Banca d'Italia, Authority, esattoriali, ha una particolare responsabilità generale nel rivendicare l'etica del fare banca. Occorre perciò porre il tema alle altre OO.SS. e aprire una vertenza contrattuale con l'ABI finalizzata a definire regole e limiti, disciplinari operativi chiari e dettagliati come l'obbligo per le aziende a pianificare le proprie campagne, individuando a priori la platea potenziale di clientela adeguata alle caratteristiche del prodotto che intendono collocare, sulla base delle informazioni che i clienti hanno già dovuto fornire. L'obiettivo di produzione distinto per area, territorio, agenzia, deve essere trasparente e quindi reso pubblico al collettivo interessato, come pure i report di verifica ugualmente pubblici e collettivi. In contemporanea va attivato un sistema di controllo interno che lanci gli "alert" immediati su vendite anomale all'Audit interno e non verso l'ufficio commerciale, in modo da avvisare il cliente, renderlo consapevole del rischio e farsi autorizzare nuovamente l'inadeguata operazione rispetto al profilo dichiarato. Tali procedure renderebbero non mistificabile - anche guardando le cronache di questi giorni - il fatto che la responsabilità civile e penale verso la clientela ricade in base alla legge esclusivamente sulle aziende ed i manager, in particolare quando non vi siano efficaci controlli interni, tanto più indispensabili qualora si tratti di vendere titoli in pieno conflitto di interessi. E' inoltre necessario un sistema

di regole e procedure che, escludendo per i lavoratori budget individuali non formalizzati ma assegnati di fatto, costituiscano base e limiti per obiettivi di produzione collettiva, di istituto e di area.

Deve essere impedita qualsiasi pressione - realizzata anche attraverso colloqui informali fuori orario di lavoro o nell'intervallo - nei confronti del singolo lavoratore; deve essere vietato qualunque sollecito via mail o via sms, qualunque raffronto tra singoli lavoratori, qualsiasi forma di controllo diretto del lavoratore nel rapporto con la clientela, deve rimanere traccia delle riunioni di lavoro e dei report di produzione. Va consentita al sindacato, attraverso le dovute garanzie normative, la piena possibilità di tutela, anche legale, dei lavoratori.

In attuazione degli obblighi di legge già previsti a carico delle aziende, deve essere definita con le OO.SS., individuandone modalità e specifiche finalità, una costante attività di monitoraggio sullo stress da lavoro correlato, attraverso questionari e test gestiti da istituti professionali socio-sanitari concordati, i cui esiti devono essere acquisiti dal sindacato e divenire materia di confronto con l'azienda in apposite sessioni di verifica dei risultati rispetto all'organizzazione del lavoro. Coerenti risorse vanno impegnate per la tempestiva relativa formazione dei rappresentanti per la sicurezza e dei lavoratori coinvolti.

La definizione di molti aspetti delle questioni che abbiamo fin qui sollevato evidentemente non può essere affidata al legislatore, ma deve trovare risposte nell'ambito delle relazioni industriali: per quanto ci riguarda come abbiamo detto attraverso l'incisiva e tempestiva azione delle OO.SS. di categoria e confederali viste le implicazioni di carattere generale; l'avvio di un dibattito ampio tra le lavoratrici e i lavoratori; la rivendicazione di una specifica sede nazionale di confronto con le controparti che rientri nel perimetro del CCNL, non essendo questa, per la sua valenza generale, materia che può essere rimessa esclusivamente alla contrattazione aziendale, anche se sul tema vi sono state apprezzabili iniziative di RSA e Coordinamenti aziendali.

Contemporaneamente pensiamo però - e rassegniamo questa considerazione al commento e alle riflessioni dei nostri autorevoli ospiti - che anche lo specifico aspetto di natura sindacale fin qui segnalato, sia un

portato della degenerazione complessiva del sistema bancario-finanziario che già nel secolo precedente, a seguito della sua forte progressiva internazionalizzazione e la sostanziale extraterritorialità dei suoi flussi, è andato affrancandosi sempre più da controlli democratici ed interventi di Parlamenti e Governi, i quali al contrario via via hanno orientato le loro politiche in sintonia con dinamiche finanziarie sovranazionali. Le dichiarazioni del Presidente del Consiglio sul futuro del sistema bancario riportate questa mattina dai giornali sono illuminanti.

Nel nostro paese questo degrado ha connotazioni ancor più negative non solo perché appesantito da clientele e pratiche corruttive e perché condiziona con le sue carenze il sistema produttivo della seconda realtà manifatturiera d'Europa, ma soprattutto perché incide direttamente su principi fondanti della nostra società visto da un lato il rilievo che attraverso l'art. 47 la Costituzione assegna alla tutela del risparmio, mentre dall'altro, nell'azione politico-amministrativa di questi ultimi anni segnati dalla globalizzazione, è stata attuata, da parte di tutti i governi succedutisi, una costituzione materiale abrogativa dell'art. 47, assecondando l'imporsi del modello privatistico-speculativo del credito.

Naturalmente esistono la globalizzazione ed i condizionamenti internazionali con cui è indispensabile interagire, ma il nostro paese si è sempre distinto per assenza di iniziativa e passività nei confronti di teorie neoliberiste anche quando le stesse venivano messe in discussione nei paesi dove si erano formate, dando luogo tutt'al più a respicenze tardive e parziali come è avvenuto in questi giorni circa l'attuazione del bail-in e sull'intervento pubblico per i crediti deteriorati, ma fondamentalmente restando comunque subalterni a quelle teorie, come nel caso del possibile salvataggio pubblico di Montepaschi e delle auspiccate aggregazioni bancarie, vero obiettivo primario della riforma delle Popolari e delle BCC.

Il bail-in rappresenta una sorta di rivoluzione copernicana rispetto all'art. 47 in quanto laddove la Costituzione assegna allo stato il ruolo di garante assoluto del risparmio, il bail-in trasferisce questa funzione nell'ambito privatistico: coloro che investono, compresi i piccoli risparmiatori, resi consapevoli attraverso le improbabili iniziative informative e formative con le modalità che abbiamo visto, dovrebbero poter accortamente valutare i rischi, modulare tecnicamente i propri investimenti e addirittura, attraverso le loro

scelte, essere infine considerati protagonisti delle linee strategiche della banca, sorta di manager popolari, che conseguentemente verrebbero chiamati legittimamente a subire eventuali perdite. All'opposto per CdA e manager di vertice non sono previste sanzioni.

Ad oggi non è ancora possibile valutare quale apporto di destabilizzazione e di sfiducia verso il sistema potrà rappresentare la filosofia del bail-in, ma questo aspetto non sarà trascurabile, come anche le tardive prese di posizione e richieste di moratorie da parte del Governo fanno intendere, sicuramente anche in considerazione della contrazione nell'erogazione del credito da parte delle banche costrette a ricapitalizzarsi per gli accordi di Basilea ed i nuovi vincoli del bail-in. In questo panorama pertanto appare credibile e necessaria, per quanto tardiva, la richiesta di Banca d'Italia, cui si è aggiunto il Ministro Padoan e su cui stanno convergendo vari gruppi parlamentari, di richiesta alla Commissione europea di una revisione ed un rinvio del bail-in al 2018.

Anche sulla questione dei crediti deteriorati e l'ipotesi di bad bank il discrimine con la Commissione Europea si è basato sulla misura e la qualità dell'intervento pubblico che non può mai configurarsi come aiuto di stato. Di qui la sola garanzia pubblica sulle cartolarizzazioni dei crediti in sofferenza ad un prezzo per le banche definibile di mercato, con incognite evidenti per la conclusiva riuscita della manovra.

Per quanto riguarda Montepaschi i nostri governi si sono distinti per una ceca ed oltranzista posizione che ha escluso orgogliosamente qualunque ipotesi di nazionalizzazione dell'istituto, quando invece altri paesi europei ultraliberisti non hanno esitato, di fronte all'emergenza, ad assumere direttamente il controllo di banche in crisi. Si è preferito lasciare alle turbolenze e speculazioni del mercato la terza banca italiana che non è decotta, che nonostante le difficoltà ancora perduranti ha realizzato nel 2015 utili per 390 mln, che ha milioni di clienti e migliaia di sportelli. Sono stati scaricati sui lavoratori pesanti sacrifici, contrastati, nella prima più dura fase, solo dalla battaglia solitaria della Fisac Cgil aziendale, esemplare nonostante l'isolamento sindacale e politico da cui è stata circondata. Si è voluto rinunciare con incredibile miopia alla costituzione nell'area pubblica di una grande banca di sistema, di cui il nostro paese avrebbe grande bisogno. E' di questi giorni invece il sorprendente auspicio del ministro

Padoan, che ha aperto alla possibilità di fusioni di Montepaschi con istituti stranieri, la cui positività, a suo dire, dipenderebbe esclusivamente dai relativi progetti industriali, con buona pace di qualsiasi considerazione di carattere sociale e strategico.

Di contro sulla riforma delle Popolari già fatta e delle BCC, che dovrebbe vedere la luce proprio nella giornata di oggi, quello che nella sostanza abbiamo capito è che piani industriali e tematiche di territorio non faranno premio e che il vero obiettivo prioritario, fortemente sostenuto anche dalla Banca d'Italia, risiede nell'omologazione più avanzata possibile di questi settori alla tipologia di banca ordinaria, rinforzata dimensionalmente attraverso aggregazioni e fusioni. Si abbandonano progressivamente in tal modo modelli di banca che pure hanno segnato la storia dello sviluppo industriale dell'Italia, si sorvola sul doloroso aspetto degli esuberanti che comportano le aggregazioni bancarie (potrebbero arrivare a 30.000 nei prossimi tre anni); si favorisce il conseguente trasferimento di capitali e ricchezza verso le piazze straniere ed anche il loro trasferimento interno dal centro-sud al nord.

Nel quadro generale cui abbiamo accennato per titoli, abbiamo cercato di evidenziare il suo significativo collegamento con importanti problemi del mondo del lavoro su cui il sindacato è chiamato a misurarsi e mobilitarsi per dare risposte adeguate. La tutela delle lavoratrici e dei lavoratori in una realtà complessa presuppone attente analisi e valutazioni responsabili, cui l'iniziativa di oggi vuole dare un utile contributo, avendo nel contempo la forte convinzione - che da qui rimettiamo al Direttivo Nazionale e alla Segreteria Nazionale della Fisac - che il nostro sindacato non possa limitarsi a pur importanti iniziative mediatiche e dichiarazioni di principio, ma debba poi tempestivamente passare alla fase fattuale partendo proprio dal tema di questo nostro convegno.

**Claudio Vittori**

Segr. Gen. Fisac Cgil Roma e Lazio

Roma 10 febbraio 2016