BANCHE E CLIENTI - 1 / CRESCE LO STRESS DEI DIPENDENTI

Quelle pressioni sui bancari

Le direzioni premono sulle reti di vendita degli istituti di credito Le prime segnalazioni dei disagi giunte da quadri e impiegati

C'è il dipendente del grande gruppo bancario romano che, ogni giorno, riceve istruzioni precise sul proprio *budget* e ogni sera deve fornire i dati a chi controlla il rispetto degli obiettivi di vendita. C'è lo sportellista dell'istituto milanese che per via ufficiale riceve la circolare interna sulle «buone pratiche» da rispettare con il cliente, ma in via ufficiosa si vede recapitare l'anagrafica dei propri clienti ai quali deve vendere polizze, carte di credito, fondi, obbligazioni strutturate che talvolta non rispettano il loro profilo d'investimento. C'è il funzionario siciliano della **Bnl** che ogni settimana deve compilare la scheda «produzione small business» (si veda l'immagine a lato) per il "gestore" della rete regionale e, quando ritarda, viene richiamato via email.

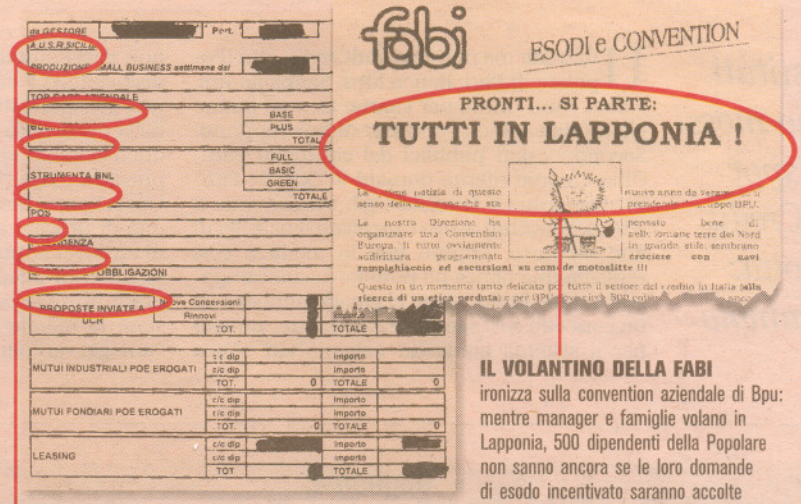
Stretti tra l'incudine dei clienti, che dopo i casi **Argentina**, **Parmalat**, **Cirio** hanno perso fiducia nei confronti del sistema creditizio, e il martello di una competizione che aumenta la pressione sulle reti *retail*, i 340mila bancari italiani sentono crescere il «mal di *budget*». A placare lo *stress* non basta il «protocollo sullo sviluppo sostenibile e compatibile del sistema bancario» firmato il 16 giugno 2004 dall'Associazione bancaria italiana e da Falcri, Fiba-Cisl, Fisac-Cgil e Uilca. Il testo prevedeva che «al personale impegnato nella rete in attività di vendita devono essere fornite informazioni e regole chiare ed esaurienti sui comportamenti da seguire nella relazione con la clientela, anche per quel che attiene alla valutazione, nel caso di vendita di prodotti finanziari, della "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto. Tali obiettivi si realizzano... ponendo la massima attenzione nelle fasi di assegnazione degli obiettivi del sistema incentivante e di eventuale variazione degli stessi». Come lamentano molti rappresentanti aziendali e territoriali dei sindacati contattati da «Plus24» (anche la Fabi oltre alle quattro firmatarie dell'accordo), quell'intesa è però spesso svuotata di contenuto dalla pressione quotidiana sulle reti.

Che più di qualcosa non funzioni lo testimonia un'indagine sullo *stress* lavorativo presentata a giugno dalla Fiba-Cisl, che ha inviato un questionario a 32mila «sportellisti» del gruppo **Intesa**. L'analisi delle 10.227 risposte dà un'immagine fosca: i dipendenti dichiarano di avere un morale "molto basso" (il 70%), che lo *stress* lavorativo impedisce di svolgere al meglio la propria attività ("qualche volta" per il 43%, "spesso" per il 28%) e che il primo fattore di *stress* è la pressione per il perseguimento del *budget*. «La politica commerciale sostenuta da *budget* e salari incentivanti, se non ben gestita e opportunamente orientata, può generare un forte disagio con evidenti riflessi sulla clientela», spiegava alla presentazione Mario Mocci, segretario nazionale Fiba Cisl. «Le aziende sono fortemente concentrate sull'incremento dei profitti e sul raggiungimento degli obiettivi di *budget* ed esercitano pressioni crescenti sui lavoratori, che producono ansia e *stress* e spesso comportano l'offerta di un servizio inadeguato alle esigenze della clientela».

Proprio i contraccolpi della tensione sulle reti però portano altri sindacalisti a riflettere sul proprio ruolo. C'è chi si domanda, ad esempio, come sia stato possibile che il sindacato aziendale di **Bipielle**, oggi **Banca popolare italiana**, non abbia percepito per tempo il danno alla clientela, quindi all'azienda e ai suoi lavoratori, provocato da uno stile di gestione troppo disinvolto.

Le tensioni, però, non si attenuano. Nei giorni scorsi, così, Falcri, Fiba-Cisl, Fisac-Cgil, Uilca e Dircredito hanno chiesto l'avvio di una procedura di conciliazione obbligatoria nei confronti di Banca Intesa, estendendo la vertenza anche alle società del gruppo. Al centro della contesa ci sono le pressioni commerciali «improprie», il «sistema Valore 2006», cioé il nuovo meccanismo di gestione del personale, e anche il problema della sicurezza, con le rapine che restano un fronte caldo. I sindacati dichiarano che, senza composizione, la vertenza potrebbe sfociare in uno sciopero nazionale.

Nicola Borzi
nicola.borzi@ilsole24ore.com



IL VOLANTINO DELLA FABI ironizza sulla convention aziendale di Bpu: mentre manager e famiglie volano in Lapponia, 500 dipendenti della Popolare non sanno ancora se le loro domande di esodo incentivato saranno accolte

LA SCHEDA DI CONTROLLO Gli sportellisti della Bnl in Sicilia ogni settimana ricevono dal «gestore» una scheda da compilare: è lo strumento di controllo del budget assegnato alla rete per il collocamento di carte di credito, Pos, strumenti previdenziali, bond ma anche per mutui industriali e fondiari e contratti di leasing

SINDACATI / SI MESCOLANO LE ALLEANZE

La «strana coppia» Fabi e Fiba/Cisl

«Caro Mimmo, quando ci hanno portato la lettera che hai inviato (venerdì 27 gennaio) alle strutture del tuo sindacato siamo rimasti senza parole». Comincia così la lettera riservata che i segretari nazionali della Fabi (il sindacato autonomi dei bancari) hanno inviato al Segretario generale della Fisac/Cgil, Domenico Moccia, molto critico sulla nuova "strana coppia" Fabi e Fiba/Cisl. «Quella prosa, quella violenza verbale, quel buttarla in politica a ogni costo, quei richiami alla "guerra santa" contro gli infedeli non credevamo potesse venire dal segretario generale di una grande organizzazione come la Fisac/Cgil». E subito dopo la lettera aperta prosegue con uno sfottò: «Che ti succede Mimmo? Non stai bene? Sei stanco? Qualcosa ti rode? Non ti va giù il patto di azione che abbiamo stretto con la Cisl e la Fiba?». Per il grande pubblico, l'alleanza fra il sindacato autonomo Fabi e i bancari della Cisl (suggellato dal numero uno nazionale, Savino Pezzotta, con una sfida che sembra andare al di là della categoria) può dir poco. Nel mondo bancario è invece una rivoluzione. L'accusa alla Cisl è di voler costituire, non solo fra i bancari, un sindacato moderato. Per restare fra i bancari la tensione in questi giorni è massima. Si è incrinato il primo tavolo sindacale, quello dei confederali, che stava per affrontare la tornata di contrattazione aziendale. Fabi-Fiba insieme sono ora molto rappresentative. Toccherà alla Fisac (oltre agli alleati Uilca, anche Falcri e Dircredito) dare una prima risposta in questi giorni durante il congresso di Bari.

Paolo Zucca

CANDID BANK