

Il «mal di budget» non passa

Le pressioni commerciali allo sportello sono un fiume carsico: affiorano e sprofondano ma corrono sempre. Da anni «Plus24» parla del "mal di budget", il conflitto di interessi tra obiettivi di vendita di sportellisti e reti *retail*, collegati a parti variabili della retribuzione, e tutela del risparmiatore. Molte cose sono cambiate dal *Far west* precedente: gli interventi del legislatore e delle Autorità di vigilanza sono stati fondamentali. Nonostante accordi sindacali, bilanci sociali, regolamenti e norme, però, il tema resta caldissimo.

Il 4 maggio 2010 la Consob, dopo una verifica sulle modalità di applicazione della direttiva Mifid nel settore del credito, in base agli strumenti di vigilanza preventiva previsti dal Testo unico della Finanza chiese a cinque delle principali banche nazionali (Intesa Sanpaolo, UniCredit Banca, Mps, Banca Popolare di Verona - gruppo Banco Popolare - e Bnl-Bnp Paribas) di convocare i consigli di amministrazione per rivedere le procedure di vendita dei servizi finanziari. Secondo l'Autorità, le politiche di incentivazione del personale «sono risultate in larga parte impemiate su logiche di prodotto (quantitativi di prodotti da vendere, di norma di raccolta propria o del gruppo) anziché di servizio reso nell'interesse della clientela», rendendole inidonee «a contenere i potenziali conflitti d'interesse tra banca e cliente», visto che il bancario poteva



Le pressioni commerciali sui bancari sono da anni sotto la lente di «Plus24». Il primo articolo sul problema del collegamento tra quota variabile della retribuzione dei lavoratori del credito e raggiungimento degli obiettivi di vendita risale a cinque anni or sono:

era il 4 febbraio 2006 quando «Plus24» iniziava una serie di otto articoli sotto il denominatore comune del "mal di budget". Il tema è proseguito anche negli anni a seguire, con una serie ininterrotta di articoli, come dimostra la pagina del 29 marzo 2008. Nessuno dei

principali gruppi bancari nazionali è stato ed è esente dal problema che, nonostante gli accordi sindacali e gli interventi normativi e di vigilanza, continua a imperversare, come dimostrano la cronaca di questi giorni e le continue segnalazioni dei lavoratori.

Questione irrisolta nonostante la nota Consob del maggio 2010

«essere indotto a collocare i prodotti, spesso quelli sviluppati dalla casa, secondo criteri a *budget*, indipendentemente dall'adeguatezza degli investimenti per la clientela».

Ma negli ultimi mesi la questio-

ne è tornata d'attualità in tutte le principali banche nazionali. In Unicredit ne hanno trattato le note unitarie di Fabi, Fiba/Cisl, Fisac/Cgil, Ulg Credito, Sinfub e Uilca del 9 e 15 febbraio sul sistema incentivante del "bancone". In Intesa Sanpaolo se ne è discusso nella nota della Fisac/Cgil sul sistema incentivante 2011 della Banca dei Territori del 4 marzo e della Fabi del 2 marzo, come pure nel volantino unitario delle segreterie di CarlVeneto del 28 febbraio ("Pressioni commerciali: riprendono i comportamenti lesivi della dignità dei lavoratori"), nel-

la nota "La sindrome della bella figura" delle segreterie di Banca dell'Adriatico e i quella delle segreterie di gruppo del 15 dicembre. In Bnl se ne è parlato su una nota del 3 novembre delle Rsa di Verona ("Pressioni commerciali, la storia infinita"), nella mozione conclusiva dell'organo di coordinamento Fabi del 30 novembre, in una nota unitaria delle segreterie nazionali del 30 giugno 2010 ("Qual è il valore etico delle pressioni commerciali").

L'accordo di gruppo firmato a fine novembre in Ubi sul premio di risultato ha sancito come sa-

ranno limitate «le pressioni commerciali, diventate particolarmente insostenibili negli ultimi tempi», diceva la Fabi. Ma già l'8 marzo Dircredito, Fabi, Fiba/Cisl, Fisac/Cgil e Uilca della Banca Popolare di Bergamo chiedevano che la "commissione sul clima" verificasse se il nuovo concorso della rete commerciale *retail* per il 2011 risponda alle regole sulle politiche commerciali firmate a novembre. Quanto al Banco Popolare, come riportato da «Plus24» di sabato 19 febbraio, l'11 gennaio «ha adeguato alla direttiva Mifid le circolari aziendali sui servizi di consulenza. Per i sindacati, «la recente circolare 2011C7, modificando la circolare 2008-c-217 dell'ottobre 2008, dà ragione alle osservazioni più volte formulate dal sindacato rendendo non più possibile l'operatività su titoli *branded* in caso di esito negativo del test di adeguatezza. Viene sanata un'evidente anomalia rispetto alla Mifid». In Monte dei Paschi di Siena ne hanno parlato il 10 agosto 2010 le Rsa di Arezzo e l'11 giugno quelle di Messina. Resta dunque aperta la domanda su come queste banche si siano adeguate all'intervento della Consob. Con il rinnovo del contratto nazionale di categoria alle porte, la domanda non è retorica.

Nicola Borzi

nicola.borzi@ilssole24ore.com

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Il Sole del lunedì

In Finanza: Piazza Affari sta lentamente risvegliandosi. Dopo mesi travagliati credito, assicurazioni ed energia ricominciano a muoversi, con qualche incertezza