

Banche, lo sportello è vuoto

ANDREA GRECO E VITTORIA PULEDDA, MILANO

Tra scomparsa di figure chiave e ricerca di competenze per non farsi schiacciare dai colossi web, le trattative per il contratto dei bancari mettono a nudo un lavoro a rischio estinzione. E pesa l'assalto delle fintech

con un articolo di **FRANCESCA VERCESI** a pagina 4 →

L'opinione



1 Un'immagine dell'interno del caveau di una banca

Il 31% degli italiani ormai gestisce il denaro via smartphone. E l'80% di chi va in filiale chiede solo informazioni o fa operazioni di poco valore. Così gli istituti cercano nuovi professionisti

Dopo trent'anni il contratto nazionale di lavoro bancario torna a toccare gli inquadramenti dei 288 mila lavoratori (i 38 mila delle Bcc sono a parte). Non lo farà, si mormora, con il piglio rivoluzionario che marcia tutt'attorno, nell'Italia dove la tecnologia, tra ritardi e limiti (le statistiche pongono il Paese bancario in zona retrocessione per spinta digitale), ha svuotato di senso il mestiere passato e le filiali. Oggi allo sportello

transita una minoranza delle operazioni, e riscrivere i cardini della nuova professionalità sarà un perno del prossimo contratto 2023. Quello che si spera di firmare entro Natale, se i datori dell'Abi e i potenti sindacati troveranno la sintesi nelle riunioni imminenti, sarà un parziale avvicinamento al futuro, per eliminare alcune professionalità che - letteralmente - non esistono più dentro le cento aziende bancarie nazionali.

continua a pagina 2 →



1

La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato

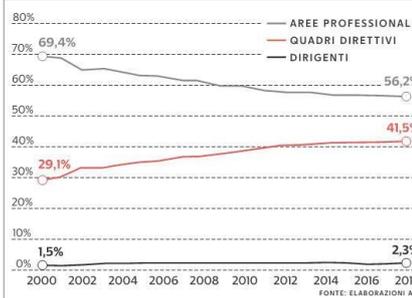
L'opinione



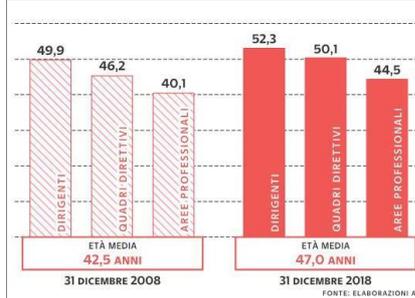
Guber Banca voleva battezzare un prodotto "Cominotti", uno storico direttore che in Franciacorta sapeva tutto della vita dei clienti. Ma alla fine ha optato per un più neutro "Anticipo 102"

I numeri

LA RIVINCITA DEI QUADRI COMPOSIZIONE DEI BANCARI PER INQUADRAMENTO



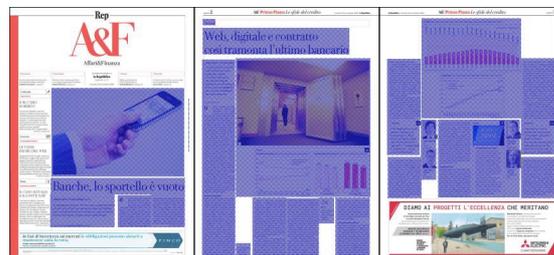
CINQUANTENNI ALLO SPORTELLO ETÀ MEDIA DEL PERSONALE DELLE BANCHE



74

MILA

I posti di lavoro persi nelle banche italiane rispetto al 2007



Il caso

Web, digitale e contratto così tramonta l'ultimo bancario

ANDREA GRECO E VITTORIA PULEDDA

Le trattative fra sindacati e Abi mettono a nudo un lavoro a rischio estinzione. Pesano la scomparsa di figure chiave come il direttore e la ricerca di competenze per non farsi schiacciare dai colossi Internet

→ segue dalla prima

Uscieri, uomini di fatica, commessi, addetti alla contazione (un tempo ogni sera contavano i soldi nel caveau), inseriti nella parte bassa dei 13 inquadramenti del contratto nazionale, si avviano dunque verso gli annali, attesi da altre figure scomparse dagli accordi e dalla prassi. Gli addetti alla logistica (elettrici compresi). Il capoturno Edp, che di notte vegliava le prime rudimentali transazioni automatiche. Il cassiere, divenuto gestore di clienti con suo specifico portafoglio. Il settorista di area, che analizzava le posizioni creditizie delle imprese (prima unite al lato commerciale, sprezzanti dei conflitti). I posti in "segreteria fidi" ed "estero merci", che decidevano i destini creditizi delle imprese nel Paese e fuori; e le carriere dei bancari più ambiziosi. I "funzionari", posti tra impiegati e dirigenti come personale direttivo e di rappresentanza, benché mediana (e fusi nei "quadri" nel 1999, l'ultima volta che il contratto cambiò gli inquadramenti). Fin su al vertice, dov'era il direttore di filiale, nell'accezione onnisciente oggi scomparsa.

«Un tempo lavorare in banca era come lavorare nelle forze armate: ma anziché la divisa e le armi avevamo la grisaglia e le banconote», ricorda un banchiere in pensione. Un'organizzazione monolitica e pi-

ramidale (piramide a gradoni), retta dal principio gerarchico.

GERARCHIE DA CAMBIARE

Quel modo di fare banca sta scomparendo. Molti servizi sono forniti ai clienti dai giganti tecnologici, passando per le banche o meno. Per converso, le banche si costruiscono nuovi mondi, mestieri diversi e non sempre di taglio bancario per evitare che l'elefante resti indietro. Molto ricercati analisti dati, web designer, social media manager, oltre ai più contigui agenti assicurativi, gestori di risparmio, rischi e *compliance* (la conformità con gli iter regolatori, sempre più prescrittivi). Anche le carriere incrociano un bivio nuovo, dopo decenni nel solco del mito unico del "dirigente" (il 2% della forza lavoro), dopo un passaggio nei quadri (sono il 42%). Oggi affiora una strada parallela alla dirigenza: anche tra le aree professionali ci possono essere risorse preziose, perfino essenziali. Non conta solo il ruolo gerarchico, ma la capacità di traghettare l'azienda nel mondo: specie il digitale, più prodigo di attese.

Tutto ciò farà solo capolino nel contratto in rifinitura dopo trattative di mesi. Accanto alla riduzione degli inquadramenti, che da 13 dovrebbero scendere a una decina, gli stipendi potrebbero avere un sussulto. Rispetto ad altri restano buoni, anche se lontani dai fasti antichi: nel 2018 la retribuzione media annua di un impiegato allo sportello di fascia alta superava di poco i 35 mila euro lordi, un migliaio più dello statale medio. Negli anni Ottanta il distacco era superiore di un terzo: per quanto tutt'ora i bancari italiani siano più pagati della media Ue, Germania esclusa.

I tagli ai costi in vent'anni hanno ridotto i dipendenti del 18,3%, e il peggio è stato dal 2009: da lì siamo scesi di oltre 61 mila persone, mentre le filiali sono diminuite di un quarto. Inoltre con la crisi quel dipendente riverito e temuto ha perso ancor più terreno in termini sociali.

Schiacciato dagli smottamenti di allora, e dallo smacco reputazionale: prodotti tossici e banche saltate hanno travolto il bancario, anche se a volte era solo il terminale operativo di scelte fatte ai piani alti. Non a caso la nuova piattaforma contrattuale, di cui si discuterà il 26, ha come terzo pilastro tutele e i diritti. A partire da una "cabina di regia" formata da membri datoriali e sindacali, per vigilare sulle pratiche di vendita dei prodotti. Quando sarà sollevato un problema partirà una prima verifica in azienda; e in assenza di accordi la querelle si sposterà a livello nazionale, tra l'Abi e i leader sindacali.

L'obiettivo è disinnescare le pressioni commerciali indebite per vendere prodotti più convenienti alla banca che al cliente, ed evitare conflitti d'interesse e scivoloni (il caso dei diamanti in filiale è solo l'ultimo). «Il nuovo contratto coniugherà vecchi e nuovi diritti», afferma Giu-

liano Calcagni, **segretario generale** Fisac Cgil, «in questo senso penso sia un grande elemento di civiltà sindacale avere introdotto il tema della reintegra sul posto di lavoro in caso di licenziamento illegittimo; è quanto dobbiamo ai giovani, per restituire anche la dignità di poter dire no a pressioni indebite».

400 COMUNI SENZA SPORTELLI

Recuperare la fiducia con i clienti è obiettivo condiviso: «L'aspetto sociale della piattaforma è molto forte», aggiunge **Massimo Masi, segretario generale della Uilca**, «bisogna ricostruire un rapporto diretto con chi è dall'altra parte dello sportello, insieme a tutele e diritti di chi lavora». La crisi ha spazzato via molti legami, insieme ai luoghi in cui fiorivano: le chiusure di sportelli hanno privato molte zone della banca di riferimento. Uno studio di First Cisl a metà 2018 segnalava 383 Comuni senza

banca; oggi saremo oltre 400.

Benché il legame con il territorio non sia sempre virtuoso — la commistione tra credito e reti amicali ha

originato scandali – la funzione sociale è stata densa: e in forma ridotta resiste alle pressioni su costi e ricavi poste da tassi Bce negativi, disintermediazione, fintech. Nielsen ha stimato che l'anno scorso è salito del 31%, a 13,7 milioni, il numero di italiani che gestisce denaro via smartphone; Intesa Sanpaolo, leader con quasi un terzo del mercato, regola l'88% delle transazioni sul multicanale digitale.

La quota fisica è decimale, e legata alle abitudini: Simon Kucher & Partners ha sondato che l'80% di chi va in filiale chiede solo informazioni o fa disposizioni «a minimo valore aggiunto»: di qui il consiglio di mettere in filiale «nuove competenze che favoriscano l'educazione digitale», lasciando al rapporto de visu solo consulenze e investimenti.

C'è un episodio che illustra come nel crepuscolo tra mondo antico e nuovo esistano ambiti comuni, e l'algoritmo può ravvivare i saperi creditizi d'antan. Un mese fa Guber Banca ha lanciato un prodotto digitale che sconta fatture alle Pmi. Aveva pensato di battezzarlo "Cominotti": ma pochi capivano, così è stato chiamato "Anticipo 102". Ma i nomi – pur scartati – sono conseguenza delle cose: il dottor Cominotti, per quasi tutti gli abitanti a Passirano e dintorni, fu direttore di filiale del Credito agrario bresciano negli anni Settanta-Ottanta. Nel borgo della Franciacorta sapeva di tutti.

Era l'epoca in cui per finanziare i clienti le segreterie fidi aprivano faldoni con su scritto "conosciuto personalmente dal direttore", "puntuale nei rientri", "in linea di successione con ricca famiglia...". Note da diario della memoria. Ma nel 1988, con l'avvio delle regole di Basilea, i parametri per affidare le imprese si fecero da soggettivi a oggettivi (il temuto rating): uno dei primi sussulti della tecnica sulla politica, fino all'egemonia presente. Oggi anche la figura del direttore si è persa: la rete si è specializzata con la filiale commerciale per le persone, quella per le imprese, quella per gli abbienti, ognuna ha un direttore peculiare che passa, prende atto, e va.

PER 200 EURO IN PIÙ

Basilea ha disperso l'abitudine, molto direttoriale, a pesare i comportamenti dei clienti. E contribuito così a far perdere alle banche il monopolio finanziario, dato dalla doppia custodia dei soldi e dei costumi. Oggi a processare dati e comportamenti sono le piattaforme digitali tipo Ama-

zon, Ebay, Google, Facebook: un'attività che per la finanza si sta rivelando come e più centrale e redditizia del denaro stesso. «È come se BigTech col senno del poi rendesse omag-

gio ai tanti Cominotti di un tempo», dice Francesco Guarneri, amministratore delegato di Guber Banca; «anche loro conoscono ogni comportamento, e non faticano a decidere i meriti di credito. Già ora, se c'è da spedirti a casa un bene in visione, non fanno problemi, neanche se vale migliaia di euro». Tanto dal web non scappi. Proprio questo di BigTech fa paura: la memoria. Ma riscoprirla non significa rifondare il mondo andato. Anticipo 102, per dire, sconta fatture commerciali senz'alcuna "socialità": l'impresa cede il credito senza firme né carte, la banca paga e poi si rivale sul ceduto. Tutto in remoto, e con la memoria algoritmica che rimpiazza il "Cominotti". Il digitale è fuori dallo spazio.

Il nuovo contratto alla firma porterà anche un aumento dei redditi: «Superato il primo giro di boa puntiamo a chiudere presto», conferma Lando Sileoni, segretario generale della Fabi, la sigla più grande; «sono

fondamentali i punti su diritti e tutele, ma una cosa sia chiara: la fase di emergenza è finita, ora riconosciamo i giusti diritti a chi lavora. Vogliamo che sia abolita la penalizzazione del 10% di salario ai neoassunti, e continuiamo a trattare sugli aumenti. Non chiuderemo se si scostano troppo dai 200 euro richiesti». Se il negoziato salta, accanto alle agitazioni Sileoni mostra un'arma «molto più efficace: il blocco delle trattative sui grandi piani industriali». Giusto il 3 dicembre è in agenda quello di Unicredit, e da gennaio sono attesi Banco Bpm e Ubi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Focus



DA DOMANI RUSH FINALE

L'ultimo incontro è stato il 19 novembre, i prossimi sono fissati per domani e giovedì 28. Un calendario fitto che trae origine dai mesi di negoziati già vissuti dalle parti, l'Abi per le banche e i sindacati per conto 288 mila lavoratori. Il contratto in vigore scade a fine dicembre. Ne sono esclusi i 38 mila dipendenti delle banche di credito cooperativo, che hanno una loro contrattazione. In discussione ci sono la riduzione degli inquadramenti professionali, una cabina di regia per vigilare sulle pratiche commerciali scorrette e un aumento delle retribuzioni che i sindacati hanno chiesto di 200 euro medi al mese.



Giuseppe Castagna
ad
Banco Bpm



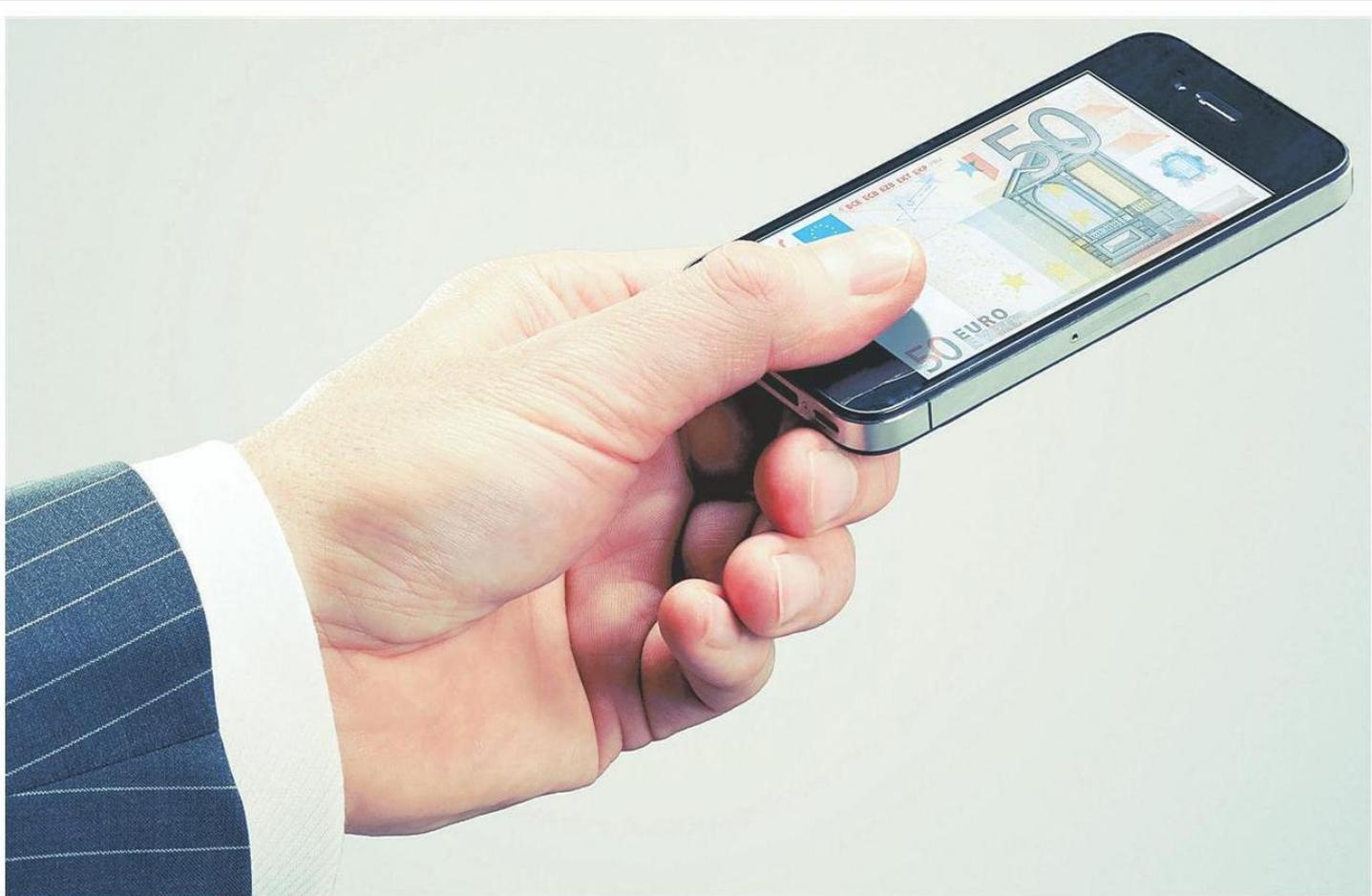
Antonio Patuelli
presidente
Abi



Carlo Messina
ad
Intesa
Sanpaolo



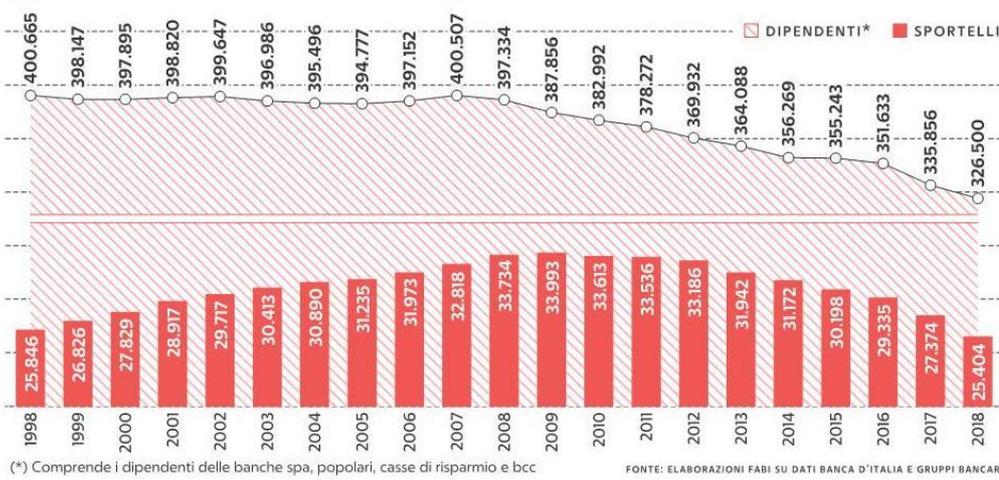
Jean Pierre Mustier
ad
Unicredit



ERIK DREYER/GETTY

La proprietà intellettuale è riconducibile alla fonte specificata in testa alla pagina. Il ritaglio stampa è da intendersi per uso privato

LA RITIRATA LA DIMINUIZIONE NEGLI ULTIMI 10 ANNI DEL NUMERO DEGLI SPORTELLI E DEI DIPENDENTI DELLE BANCHE



L'ANDAMENTO DELLA RETRIBUZIONE DI UN DIPENDENTE DI TERZA AREA, QUARTO LIVELLO

