

Bancari sull'orlo di una crisi di nervi

Sotto continua pressione da parte dei manager commerciali delle banche, sempre a rischio licenziamento e ora parafulmini delle preoccupazioni e delle minacce dei correntisti

di Lidia Baratta



(Getty Images/Oli Scarf)

22 Dicembre 2015 - 14:25

A Ferrara un impiegato di banca è stato costretto a fare le valigie e a portare figli e famiglia lontano dalla città. Gli insulti e le minacce dopo il crollo di Cariferrara si erano spinte per strada, davanti a scuola e al supermercato. Nelle Marche c'è chi si è sentito dire da un cliente armato di coltello: "Tu hai i miei soldi, stai attento". Allo sportello di una banca del lodigiano qualcuno ha avvertito l'impiegato: "Se succede qualcosa alle obbligazioni che mi avete venduto, vengo con il fucile". Benvenuti nella vita "tranquilla" del **bancario** di provincia, un tempo posto di lavoro sicuro, oggi finito nell'occhio del ciclone dopo il fallimento del quartetto **Cariferrara, Banca Etruria, Banca Marche e Carichieti**. «Se già prima era un lavoro che si faceva sotto la pressione commerciale continua dei manager, il clima di questi giorni ha peggiorato la situazione», dice **Maurizio Arena**, segretario aggiunto First (ex Fiba) Cisl.

Non solo nelle filiali degli istituti in fallimento, ma nelle banche di tutta Italia (soprattutto al Nord), è corsa agli sportelli. Per chiedere conto dei propri risparmi, avere informazioni in più sullo stato di salute della banca, capire meglio in che cosa si è investito. Non tutti mantengono la calma. E il bancario è diventato il **parafulmine di tensioni** e preoccupazioni.

“ A Ferrara un impiegato di banca è stato costretto a fare le valigie e a portare figli e famiglia lontano dalla città. Nelle Marche c'è chi si è sentito dire da un cliente armato di coltello: "Tu hai i miei soldi, stai attento". Nelle piccole realtà, il bancario fa anche parte della famiglia, portando a scontri e liti in casa

«Si respira un clima di grande sfiducia», racconta **Massimo Masi**, segretario generale della Uilca, il sindacato dei bancari della Uil. «Qualche volta le richieste di informazioni si trasformano in minacce violente. Non ci sente più tranquilli». Nel trevigiano un azionista di Veneto Banca ha sfondato la porta della filiale chiedendo indietro i suoi soldi e arraffando i 7 mila euro della cassa. In alcuni casi, nelle piccole realtà, il bancario fa anche parte della famiglia, portando a scontri e liti in casa. «A pagare è sempre l'ultimo anello della catena, e non chi è responsabile della scarsa trasparenza delle banche e di quello che è successo», dice **Masi**.

Ma non è da oggi che il tranquillo lavoro del bancario (poco più di 300 mila in tutta Italia) si è trasformato in una lotta per la sopravvivenza. «Chi è allo sportello ormai da anni è oggetto delle **continue pressioni commerciali** da parte delle aziende per vendere determinati prodotti», racconta Arena. Tant'è che sono sempre più diffusi premi e riconoscimenti in denaro in aggiunta allo stipendio legati a vendite specifiche. «Ma non si tratta solo di ricevere incentivi economici se si vende di più un prodotto. Se non vendi quello che ti chiedono dall'alto subisci **demansionamenti, trasferimenti, minacce di licenziamento**. Se sei l'ultimo anello e non ti adegui agli ingranaggi, finisci maciullato». C'è chi racconta di ricevere almeno dieci email al giorno per avere notizie in tempo reale sullo stato delle vendite di alcuni prodotti. «Alcuni buoni, altri no», ammettono. Qualcuno ha segnalato le email al sindacato. Il tono per tutte è più o meno questo: «Se non vendete almeno dieci di queste obbligazioni stasera vi faccio un mazzo così».

È così che «**allo sportello ci si trova a vendere anche prodotti di cui non si sa nulla** e non si percepiscono realmente i rischi. Tant'è che molti bancari avevano sottoscritto loro stessi le obbligazioni incriminate di alcune delle banche fallite», racconta Maurizio Arena.

“**Ci sono bancari che ricevono almeno dieci email al giorno dal reparto commerciale per avere notizie in tempo reale sullo stato delle vendite di alcuni prodotti. Qualcuno ha segnalato le email al sindacato. Il tono per tutte è più o meno questo: «Se non vendete almeno dieci di queste obbligazioni stasera vi faccio un mazzo così»**

Tempo per fare **corsi di aggiornamento** e capire meglio cosa si va a vendere ai clienti non ce n'è. Gli organici sono sempre più risicati. Sotto i colpi dell'*home banking*, della riduzione delle filiali (28mila entro il 2018, secondo una previsione di Prometeia) e delle fusioni, negli ultimi dieci anni il personale delle banche è **diminuito di 60mila unità**. Ed entro il 2018 dietro gli sportelli spariranno altri 27mila bancari, quasi un decimo della forza lavoro del settore. Il tutto per stipendi che oscillano **tra i 1.300 e i 1.400 euro**. E che per i primi assunti scendono anche sotto i 1.200 euro, visto che per favorire le assunzioni qualche anno fa i sindacati hanno accettato un sottoinquadramento della durata di due anni. L'ultimo **contratto nazionale**, rinnovato nella primavera del 2015, prevede un aumento medio di 85 euro lordi in quattro anni, la metà dei 175 di quello precedente.

«L'immagine è questa: abbiamo **pochissimi banchieri** che guadagnano 5 o 6 milioni di euro e una **massa di bancari** a una distanza retributiva enorme», dice Arena. «I vertici sono interessati solo al breve periodo, ai risultati di trimestre in trimestre, perché le loro retribuzioni sono legate a questo. Per questo spingono su alcune vendite. Così il lavoro del bancario si è trasformato in quello di un **venditore** con una pessima fama». Gli stessi corsi di formazione, spesso online, che si fanno solo ogni tanto, sono più focalizzati sulle tecniche di vendita che sui contenuti. E allo sportello il ricambio del personale ormai è continuo. «La professionalità, il ruolo di consulenza e il rapporto di fiducia con il cliente stanno ormai sparendo», raccontano tutti. «**Siamo diventati dei venditori, e spesso senza neanche sapere cosa vendiamo**».

