



VIA R. D'ANDREOTTO 5/A 06124 PERUGIA

MAIL uilca.umbria@uilca.it

WEB SITE www.uilca.it

TEL. 075 5730115

FAX 075 5732148

FACEBOOK Uilca Umbria

TWITTER UilcaUmbria

SEGRETERIA REGIONALE DELL'UMBRIA

Sondaggio sulla qualità del credito in Umbria

Ad alcuni mesi dallo svolgimento di un sondaggio, nel corso del quale, come UILCA dell'Umbria abbiamo voluto conoscere il punto di vista dei lavoratori bancari umbri riguardo al clima interno delle banche – dopo la cosiddetta “razionalizzazione” e cioè – dopo la pressoché totale scomparsa del tessuto creditizio locale e la sua sostituzione con una serie di banche esterne alla nostra regione -, abbiamo ritenuto di estendere tale indagine agli utenti del sistema creditizio umbro, **interpellando direttamente i cittadini, le famiglie e le imprese**. Soggetti primari della nostra comunità sociale, che sono stati “ascoltati” per comprendere la loro personale percezione della vicinanza o meno alle esigenze singole, imprenditoriali, comuni e del territorio, da parte di un “nuovo” sistema bancario oggi operante in Umbria. “L’aggettivo “nuovo”, in questo caso, però, non deve leggersi come innovativo, eticamente più inclusivo della complessa realtà sociale di oggi. Né innovativo nel senso di una maggiore attenzione alla crescente domanda di trasparenza e qualità del credito e di migliore, più tutelata allocazione del risparmio da parte delle persone. Né, finalmente, “nuovo” nell’attenzione ai possibili sbocchi di crescita dell’economia del territorio, come il turismo dei grandi eventi, della cultura, nell’attenzione al turismo alternativo, delle greeways, dello slowtourism, della riqualificazione, della tutela e del rilancio del paesaggio, dell’ambiente naturale, delle eccellenze etnoantropologiche ed enogastronomiche, che sono tra le primarie forme di produzione di reddito e di occupazione di questa regione.

Tale sistema, nonostante le **insegne storiche** delle banche autoctone siano state talvolta lasciate appese sugli ingressi dei vecchi sportelli bancari in una sorta di furbesca “funzione civetta”, è un sistema creditizio che di locale non ha più nulla, è tutto diverso: i suoi centri decisionali sono altrove, a Milano come a Desio, a Padova come a Bologna e gli umbri hanno “improvvisamente” scoperto che ormai le benemerite banche locali, fino a venti anni fa orgoglio delle comunità locali presso cui erano sorte per assicurare la “democrazia economica”, il sostegno alle piccole imprese, per far sì che il risparmio delle famiglie moltiplicasse il reddito e diventasse impresa, occupazione, producesse una migliore qualità della vita, sono scomparse dal proprio orizzonte di riferimento. Queste banche, le storiche Banche Popolari di Orvieto, di Todi, di Spoleto, di Gualdo Tadino, le virtuose Casse di Risparmio di Terni, di Narni, di Spoleto, Foligno,

Perugia, Città di Castello, non esistono più: ne è rimasto, e non sempre, solo il nome “fittizio” – uno specchietto per le allodole.

Oggi anche gli amministratori locali, i Sindaci delle cento città dell’Umbria per parlare con qualcuno che all’interno di esse possa decidere su un’operazione importante per la nascita o il salvataggio di un’impresa, per la crescita o la salvaguardia di un settore occupazionale, talvolta di una intera filiera locale di produzione, commercializzazione, oppure, del sostegno ad un grande evento culturale, di quelli che fanno presenze turistiche sul serio, appunto, per parlare con “qualcuno che conta”, che abbia capacità reali decisionali, i nostri amministratori, quelli eletti da noi umbri in regione, come nei comuni, hanno scoperto che “ **non si trova più nessuno**” come ha avuto a dire più o meno, qualche tempo fa, la nostra stessa governatrice Catuscia Marini, accorgendosi con grave ritardo culturale, storico, di analisi e di conoscenza economica e con una poco giustificabile latitanza politica sul territorio che il sistema creditizio locale è ormai ridotto esclusivamente ad una **rete sportelli**.

I “vecchi”, assicuranti impiegati bancari che dialogavano con la clientela ascoltandone le esigenze e spesso accordando credito in base al radicato rapporto ed alla conoscenza della stessa clientela e della sua affidabilità – anche morale - e non solo sulla base di rigidi schemi di garanzia reale, non esistono più: sono stati esodati o demansionati oppure trasformati, riciclati in agguerriti promoter, gente che cerca - con precisi ordini di scuderia - di raschiare il fondo del barile del risparmio delle famiglie dell’Umbria, catturando con **prodotti di discutibile qualità e sicurezza** i soldi faticosamente “messi da parte”: i sudati risparmi dei cittadini, dei lavoratori umbri per portarli fuori regione, perché vengano investiti in altre economie locali, meno disastrose dalla crisi. Soldi che verranno prestati a comunità ed aree economiche più sicure, più fortunate, dove vi è tranquilla possibilità di rimborso degli affidamenti, dei mutui, dei prestiti concessi.

Infatti i dati in nostro possesso ci confermano che se è vero che dopo anni ed anni di decrescita si è finalmente arrestata nel complesso la riduzione dei finanziamenti al settore privato, continua invece ad andar male il dato rispetto alle PMI che rappresentano la vera ossatura del sistema produttivo regionale umbro con una caduta del -2,7% su base tendenziale annua. Inoltre l’ampia base di capacità produttiva inutilizzata comporta il persistere di uno zoccolo duro di cassa integrazione, che ha conosciuto una flessione in quella ordinaria (-27%) mentre continua a crescere la domanda di quella straordinaria (+28%). Un altro dato che continua nel trend di negatività è la crescita dei crediti deteriorati delle banche, soprattutto quelli accumulati nei confronti delle piccole imprese che ha raggiunto il preoccupante picco del 40% sul totale ed addirittura del 57% nel comparto edile a testimonianza del perdurare della condizione di crisi, ben lungi dall’essere superata, secondo il nostro angolo visuale di bancari.

Una spirale quindi di non sviluppo, con il calo di un buon terzo di investimenti che ha bruciato il 15% della ricchezza regionale, di difficilissima ripresa economica attende l’Umbria, se a questa sorta di “day after”, la comunità umbra, le sue Istituzioni, le sue amministrazioni, i suoi Parlamentari, i centri di elaborazione scientifico-economica

dell'Università, le forze sociali, le associazioni che rappresentano le categorie imprenditoriali e quelle a difesa dei consumatori non saranno capaci di fare quadrato, di alzare la voce se occorre anche sulle piazze, sugli organi di informazione. Se non si troverà una immediata, compatta, fattiva alleanza: un combattivo **Fronte Cittadino** che richiami le banche oggi sul territorio, quelle che - nei fatti - hanno cannibalizzato il sistema del credito in Umbria e le chiami, con forza, con determinazione a strategie localistiche, ad investire su di un territorio cui la crisi ha inferto colpi durissimi in termini di caduta di punti percentuali di PIL, di perdita del numero degli occupati, di chiusura di imprese in settori chiave, di impossibilità di trovare occupazione per gli esodati spesso di mezza età con mutui e figli a carico e soprattutto per i nostri figli, per i giovani presso cui fiorisce il nuovo etilismo e tornano ad aumentare i consumi di droghe pesanti, le morti per overdose e, nella migliore delle ipotesi si registrano pesanti indici di emigrazione all'estero. Ragazzi spesso talentuosi, meritevoli, con ottimi titoli di studio che si disperdono oggi in Australia a raccogliere mele e pomodori o a fare gli sguatterini nei quartieri londinesi. Questo il **quadro reale delle ricadute** sulla nostra comunità della crisi del sistema creditizio umbro che non conserva più alcuno dei valori di crescita per cui era stato fondato dagli Umbri di ieri. Questa la ratio dell'indagine conoscitiva della UILCA svolta tra la gente comune, tra i cittadini per sapere che ne pensano.

Dopo una necessaria fase di elaborazione di tali questionari, oggi siamo in grado di fornire il dato completo di quanto emerso attraverso questo studio condotto direttamente sul campo **dai nostri quadri sindacali** della UILCA dell'Umbria.

Questo lavoro, che ha impegnato la nostra Organizzazione per diverse settimane, ha consentito di raccogliere nel lasso temporale compreso fra i primi di febbraio e la fine di marzo del 2016 oltre **300 questionari**, distribuiti ancora una volta in forma assolutamente anonima all'interno dei territori delle provincie di Perugia e Terni, individuando un campione che per $\frac{3}{4}$ è costituito da persone fisiche e per la restante parte rappresentato da imprese ed associazioni presenti sul territorio. Per quanto concerne il segmento delle persone fisiche il nostro lavoro ha riguardato ben 219 soggetti di cui 129 uomini e 90 donne.

Le **fascie di popolazione** intervistata riguardano per quasi la metà del campione la frangia che va da 41 a 60 anni, il 20% è invece rappresentato da cittadini under 40, il restante da ultrasessantenni.

Come facilmente intuibile, considerato il peso assolutamente preponderante assunto dalle banche di dimensione sovraregionale o nazionale, circostanza che ha determinato una riduzione della presenza degli intermediari locali a poche BCC, il 77% di coloro che sono stati coinvolti nell'indagine ha riferito di essere cliente di una banca nazionale e cioè facente dei gruppi bancari che hanno sostituito le banche locali, presenti in Umbria solo fino a pochi anni fa, mentre il restante, e cioè 57 soggetti pari al 23% ha dichiarato di servirsi in via esclusiva o prevalente di istituti di credito appartenenti al movimento cooperativo.

E qui arrivano le prime sorprese dal momento che la maggioranza dei clienti delle banche in Umbria, definisce senza mezzi termini insufficienti gli effetti della

riorganizzazione del sistema bancario che ha determinato la graduale e progressiva scomparsa dal mercato – come dicevamo – di uno storico e benemerito tessuto creditizio, fortemente ridimensionato dopo vent’anni di incessanti trasformazioni. Trasformazioni che significano, appunto, incorporazioni, acquisizioni da parte di banche esterne all’Umbria.

Con riferimento ai **tempi di erogazione** dei finanziamenti, più del 60% lamenta procedure lente, farraginose ed estenuanti.

Siamo poi passati ad esaminare il livello di giudizio riferito al **costo dei finanziamenti**, espresso in termini di interessi passivi pagati: la percezione è che questo costo sia ancora alto per il 58%, un dato peraltro curioso se lo leggiamo alla luce del fatto che il costo del denaro – statistiche alla mano – è andato costantemente calando, toccando i minimi storici o scivolando, in qualche caso, addirittura in territorio negativo.

Altro fattore di criticità emerge allorquando gli umbri sono stati interrogati rispetto alla valutazione complessiva del **rapporto fra qualità e prezzo** dei servizi erogati, con un giudizio di insufficienza espresso dalla metà del campione relativo alle banche nazionali, dato che quasi raddoppia quello fornito dalla clientela delle BCC.

Ma cosa pensano gli umbri del **livello di competenza** del personale impiegatizio delle banche? Anche qui la ricerca che ha condotto la UILCA ha cercato di decifrarne il pensiero facendo emergere che la valutazione preponderante corrisponde ad un giudizio parzialmente adeguato, espresso dal 37% dei questionari a cui deve aggiungersi un 44% che lo colloca fra l’adeguato ed il buono, non raggiungendo, praticamente mai però, una situazione di eccellenza.

Per quanto concerne la **richiesta di garanzie** oltre l’80% degli intervistati ritiene che il sistema bancario regionale ne chieda molte, con una prevalenza delle risposte in tal senso che sono state espresse dai clienti delle banche di rilievo nazionale.

Di segno radicalmente opposto è il dato che emerge invece quando si passa ad esaminare **il livello dei rapporti interpersonali** giudicato positivamente se non addirittura in termini di eccellenza dalla stragrande maggioranza, a riprova del fatto che il fattore umano riveste – e non avevamo dubbi in proposito – un ruolo assolutamente centrale per valorizzare il rapporto con la clientela e continua a costituire, oggi come ieri, la reale chiave di successo per qualunque politica creditizia, specie in un momento in cui si assiste al dilagare della sfiducia a seguito dei default bancari che hanno colpito una parte del sistema bancario, anche presente in regione.

Un aspetto a dir poco clamoroso e che emerge nella sua crudezza dalle rielaborazioni dei questionari è quello secondo il quale 3 umbri su 4 definiscono di totale **disinteresse l’atteggiamento delle istituzioni locali** rispetto ai problemi del credito in Umbria, un vero campanello d’allarme per l’azione di Comuni, Regione e Parlamentari definiti distanti ad onta di questioni di grande rilievo che non solo noi sindacalisti, ma i cittadini per primi hanno denunciato rispondendo alle nostre domande. Ed ancora, l’analisi condotta ha consentito l’elaborazione di un ulteriore approfondimento

disaggregando il dato complessivo fra segmento famiglie e segmento imprese: ebbene le più critiche in proposito risultano essere proprio queste ultime.

L'analisi delle risposte alle domande relative alle attività del settore del microcredito, altro tema caro a noi della UILCA, indicano che a fronte di una leggera maggioranza di umbri che dichiarano di conoscerlo, soprattutto nella variante sociale quale strumento destinato alle esigenze delle famiglie, registriamo una conferma e cioè che **le banche umbre non gradiscono**, ne quindi propongono questo prodotto finanziario, senza differenze apprezzabili di valutazione nei diversi cluster in cui si suol tradizionalmente classificare la clientela bancaria. Quali le ragioni di questo comportamento? Abbiamo in proposito alcune nostre idee che possono spiegare il disinteresse, quali la scarsa sperimentazione dell'utilizzo dello strumento con conseguente mancanza di statistiche certe ed affidabili. Ma in parte è dovuto alla minor profittabilità del microcredito rispetto a quello ordinario, così come può incidere la necessità di formare il personale dipendente, sostenendone i relativi oneri, per riqualificarne la professionalità al fine di poter operare all'interno di un segmento che presenta anche aspetti particolarmente peculiari.

Altro aspetto affrontato è stato quello di interpellare imprese e cittadini su quel fenomeno largamente sommerso che è **l'universo dell'usura**, dove la carenza di dati oggettivamente misurabili la fa da padrona.

Le risultanze sono veramente allarmanti laddove si consideri che per quasi il 60% degli umbri il fenomeno viene percepito come alto od altissimo, con una percentuale espressa dal mondo delle imprese che tocca addirittura il 75% e, per quanto concerne le dinamiche evolutive con un trend in crescita. Tutto ciò è fonte di preoccupazione anche per le conseguenze indotte da una crisi tanto intensa quanto prolungata che ha portato nel tempo ad una trasformazione dell'**identikit di colui che si rivolge oggi alle reti di protezione**, non più l'emarginato reietto dalla società ma una moltitudine di rappresentanti di quello che un tempo si definiva ceto medio, tanti commercianti, piccoli imprenditori e perfino lavoratori dipendenti dei settori pubblico e privato, tutti accomunati dalla difficoltà di far quadrare i bilanci di fine mese.

Ma se il livello di risposta complessiva del sistema bancario regionale secondo l'opinione pubblica umbra è chiaramente insoddisfacente, cosa ne pensano i nostri concittadini delle **politiche retributive** all'interno del settore bancario?

Si potrebbe dire non bene nel complesso se è vero che per oltre il 50% delle persone sondate i trattamenti economici in categoria risultano ancora alti o troppo alti, a testimonianza della persistenza di luoghi comuni che sono duri a morire pur a fronte di una situazione in movimento che negli ultimi anni ha portato ad un appiattimento dei differenziali con le altre categorie del lavoro dipendente, circostanza particolarmente vera nei confronti dei colleghi bancari con minore anzianità di servizio.

Ma se passiamo dai dipendenti al management – Presidenti, CEO, Amministratori Delegati – la valutazione peggiora in termini esponenziali con addirittura il 91% del campione che punta l'indice - e dati alla mano con ogni ragione – nei confronti delle figure apicali delle banche nostrane, beneficiarie di trattamenti economici e benefits non

solo fuori controllo (62 volte lo stipendio medio dell'impiegato per un Amministratore Delegato e 23 volte per un Presidente) ma anche totalmente ingiustificate se li riferiamo ai risultati gestionali in molti casi decisamente deludenti.

A conclusione di questa breve relazione introduttiva, proponiamo alla vostra attenzione una serie di slides che illustrano in forma grafica le principali evidenze del nostro lavoro che, pur non avendo la pretesa di essere una indagine scientificamente esatta, può rappresentare un utile spunto per ulteriori riflessioni, e con questa speranza Vi auguriamo buona lettura.

Perugia, maggio 2016