

CONTRATTO DEI BANCARI

Più strumenti per resistere alle pressioni commerciali

Criscione > PAG. 13

Il bancario resiste al mal di budget

Nel nuovo contratto della categoria più strumenti per opporsi alle pressioni commerciali

Antonio Criscione

■ Se una banca proporrà regolarmente ai propri clienti prodotti finanziari per loro non adeguati, i sindacati potranno denunciare pubblicamente questo comportamento. Con il nuovo contratto firmato da poco, uno spiraglio sulla trasparenza delle politiche verso i clienti è aperto.

Si arriverà dunque a una situazione in cui i bancari non saranno più pressati per collocare prodotti non conformi agli interessi dei clienti? L'esperienza insegna che frenare gli entusiasmi è meglio, ma il nuovo contratto può segnare sicuramente un passo importante. Due i "pilastri" di questo possibile cambiamento: il recepimento nel contratto di un accordo firmato nel marzo del 2017 e il recepimento esplicito nel contratto di una previsione specifica sulla valutazione dei dipendenti. Anche questa già contenuta nell'accordo del 2017, ma ora "tradotta" anche esplicitamente nel contratto. In pratica la valutazione dell'operato dei dipendenti non si misurerà sul raggiungimento degli obiettivi quantitativi delle vendite.

In particolare l'accordo del 2017 (che, ripetiamo, ora entra a far parte del contratto) prevede la costituzione di una commissione sia a livello di banca (o di gruppo) sia a livello nazionale, che di fatto mette sotto osservazione le pratiche commerciali. In particolare, le parti che lo avevano sottoscritto (Abie sindacati) si impegnavano tra l'altro a dedicare: «per il personale

impegnato nella rete in attività di vendita, specifica attenzione alla formazione ai fini di una corretta attività di valutazione, nel caso di prodotti finanziari, della "propensione al rischio" del cliente rispetto alle caratteristiche del prodotto». In pratica, da sempre uno dei punti dolenti dei rapporti tra clienti e banche. E inoltre si prevedeva che «il monitoraggio per la verifica degli andamenti commerciali sia attuato tramite modalità strutturate, al fine di inibire, ai vari livelli, condotte improprie ed indebite pressioni, contrarie ai principi, alle norme e alle regolamentazioni aziendali e lesive della dignità e professionalità dei lavoratori». E si precisava che «il mancato raggiungimento degli obiettivi quantitativi commerciali di per sé non determina una valutazione negativa e non costituisce inadempimento del dovere di collaborazione attiva ed intensa» prevista dal contratto nazionale.

In pratica un alleggerimento delle possibili pressioni sulla rete. L'accordo prevedeva delle commissioni a livello di gruppo e nazionale (anche) per monitorare eventuali pratiche scorrette di pressione sulla rete commerciale, ma anche sistemi incentivanti "deviati". La commissione nazionale è stata istituita nel 2019, ma ha avuto un decollo lento. Con il recepimento nel contratto si può dunque sperare in un riavvio più deciso.

Nel contratto nazionale sono previsti degli ulteriori presidi a tutela dei lavoratori, per renderli meno soggetti ad eventuali pressioni commerciali. Dalla tutela in sede penale alla formazione, alla valutazione del lavoro svolto dai dipendenti.

Secondo il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni: «Per la prima volta, il contratto nazionale tutela, oltre ai dipendenti,

anche i consumatori grazie all'inserimento dell'accordo sulle politiche commerciali che consentirà una condivisione sui prodotti venduti allo sportello e un controllo diretto sulle pressioni commerciali». E aggiunge: «Se si ritiene che un prodotto finanziario sia un bidone per la clientela, si sottopone la questione alla commissione aziendale, aprendo un confronto direttamente con i banchieri. Se anche in questo caso la questione non si risolve, le organizzazioni sindacali hanno le mani libere per presentare denunce in tutte le sedi opportune».

In pratica, una vigilanza sulle banche dall'interno, che - se attuata correttamente - potrebbe rappresentare un ottimo deterrente rispetto a pratiche poco corrette verso i clienti.

Il protocollo del 2017, viene considerato già «una novità assoluta nel panorama bancario europeo», come spiega Sileoni: «Ora con il recepimento nel contratto nazionale acquista ancor più peso anche a vantaggio dell'immagine e della credibilità dell'intero settore». Sulla rilevanza "europea" del protocollo è d'accordo anche Massimo Masi, segretario generale della Uilca, che afferma: «L'Italia è l'unico paese che aveva un accordo di questo tipo. Tanto che più volte siamo stati chiamati ad illustrarlo in sedi europee. Ora con il recepimento nel contratto acquista ancora maggiore valore». E spiega che le tutele in sede penale per i dipendenti sono state rese necessarie dal fatto che: «Un tempo il cliente che si riteneva raggirato, faceva causa alla banca. Ora sempre più spesso le azioni si rivolgono direttamente ai dipendenti. C'è una vera e propria "caccia al bancario", che crea disagio tra i dipendenti».

© RIPRODUZIONE RISERVATA





La consulenza in banca