Vai all'articolo https://www.milanofinanza.it/news/roberto-mercurio-fabi-napoli-la-consulenza-non-puo-diventare-una-semplice-attivita-di-vendita-202611041827315807



Roberto Mercurio

MF ONLINE

Leggi dopo

Roberto Mercurio (Fabi Napoli): «La consulenza non può diventare una semplice attività di vendita»

04 novembre 2026, 18:27

Il coordinatore della Fabi di Napoli richiama l'attenzione sugli obiettivi di vendita e sulle difficoltà dei lavoratori nel segnalare comportamenti impropri. Al centro dell'intervista anche l'intelligenza artificiale, le riorganizzazioni bancarie e l'impegno sindacale sul territorio

Aggiungi Milano Finanza alle tue fonti preferite su Google per non perderti i nostri contenuti

Obiettivi commerciali sempre più stringenti, nuove tecnologie e cambiamenti nell'organizzazione del lavoro. Sono alcune delle questioni affrontate da Roberto Mercurio, coordinatore della Fabi di Napoli, che richiama l'attenzione soprattutto sulle conseguenze delle pressioni commerciali e sulle difficoltà incontrate dai bancari nel segnalare situazioni problematiche. Un tema che riguarda non soltanto le condizioni di lavoro, ma anche la qualità della consulenza e il rapporto di fiducia con la clientela. Nell'intervista, Mercurio analizza inoltre le prospettive dell'intelligenza artificiale, le ricadute delle riorganizzazioni aziendali e l'attività della Fabi napoletana, con particolare attenzione alla formazione e al coinvolgimento delle nuove generazioni.

Domanda. Mercurio, tra le questioni che interessano maggiormente i lavoratori bancari

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - DS6640 - L.UI001

ci sono le pressioni commerciali. Come si manifesta oggi questo fenomeno?

Risposta. «Le pressioni commerciali non sono una novità, ma negli ultimi anni hanno assunto forme sempre più pervasive. Gli obiettivi vengono spesso definiti attraverso sistemi che non tengono adeguatamente conto delle caratteristiche della clientela e delle diverse realtà nelle quali operano i lavoratori. A questo si aggiungono continue sollecitazioni, telefonate, messaggi e riunioni che possono rendere particolarmente difficile l'attività quotidiana. Il rischio è che il raggiungimento del risultato commerciale finisca per prevalere sulla qualità della consulenza. È una situazione che riguarda non soltanto i dipendenti, ma anche i clienti e le stesse banche. Il rapporto di fiducia deve restare alla base dell'attività bancaria e non può essere sacrificato alle esigenze di vendita».

D. Perché, nonostante gli strumenti di tutela esistenti, alcuni lavoratori incontrano difficoltà nel segnalare comportamenti impropri?

R. «Spesso prevale il timore delle conseguenze che una segnalazione potrebbe avere sul proprio percorso lavorativo o sui rapporti all'interno dell'azienda. È un aspetto che non possiamo sottovalutare. Ci sono colleghi che preferiscono sopportare determinate situazioni piuttosto che esporsi, ma questo rende più difficile intervenire e contrastare i comportamenti scorretti. Il nostro compito è far comprendere ai lavoratori che possono contare sull'assistenza e sulla tutela del sindacato. È importante costruire un clima nel quale segnalare una situazione impropria non venga vissuto come un rischio personale. La presenza quotidiana della Fabi nei luoghi di lavoro serve anche a questo: ascoltare i colleghi, raccogliere le loro difficoltà e intervenire concretamente quando necessario».

D. L'intelligenza artificiale sta modificando i processi e l'organizzazione delle banche. Quali conseguenze intravede per le professionalità del settore?

R. «L'intelligenza artificiale può offrire opportunità importanti, soprattutto nella semplificazione delle attività ripetitive e nel miglioramento dei processi operativi. Questo potrebbe consentire ai lavoratori di dedicare più tempo alle attività qualificate e alla consulenza. Molto dipenderà, però, dalle modalità con le quali questi strumenti verranno introdotti e utilizzati. Se l'innovazione fosse considerata esclusivamente un mezzo per ridurre i costi e gli organici, rischierebbe di produrre conseguenze negative sulle condizioni di lavoro. Servono investimenti nella formazione e nell'aggiornamento delle competenze, affinché i colleghi possano affrontare le nuove esigenze professionali. La tecnologia deve valorizzare il lavoro bancario, non impoverirlo».

D. Le operazioni di aggregazione e le riorganizzazioni aziendali continuano a interessare il settore. Quali aspetti richiedono maggiore attenzione dal punto di vista dei lavoratori?

R. «Le operazioni societarie vengono generalmente analizzate attraverso risultati economici, capitali e sinergie, ma hanno anche conseguenze sull'organizzazione del lavoro e sulle prospettive professionali dei dipendenti. Ogni riorganizzazione richiede attenzione alla tutela dell'occupazione, alla mobilità e alla salvaguardia delle competenze. Anche le nuove modalità di lavoro, come lo smart working, devono essere affrontate con criteri che favoriscano la conciliazione tra vita privata e professionale, evitando disparità tra colleghi. Sono questioni sulle quali il confronto sindacale è fondamentale. L'evoluzione delle banche deve procedere insieme alla valorizzazione delle persone che vi lavorano».

D. Quali sono le priorità della Fabi di Napoli e come state preparando l'organizzazione alle sfide dei prossimi anni?

R. «La nostra priorità è continuare a garantire una presenza sindacale concreta e riconoscibile nei luoghi di lavoro. A Napoli abbiamo rafforzato l'organizzazione, investendo anche sui giovani e sulla formazione dei rappresentanti sindacali. È un impegno importante

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - DS6640 - L.UI001

perché permette di costruire competenze, assicurare continuità all'attività sindacale e mantenere un rapporto diretto con i colleghi. Il proselitismo non è soltanto una questione di adesioni: significa soprattutto costruire fiducia, ascoltare i problemi e dimostrare con i fatti l'utilità della rappresentanza. In una fase caratterizzata da cambiamenti organizzativi e tecnologici, la Fabi deve continuare a essere un punto di riferimento per i lavoratori, tutelandone i diritti, le professionalità e le condizioni di lavoro». (riproduzione riservata)

Condividi

Video Vedi tutti →

VIDEO
Rimbalzo dei mercati: DAX ai massimi, cautela persistente
00:18:53

VIDEO
Midterm, Principe (Intermonte): il mercato felice ignora il rischio shutdown a primavera 2027
00:11:15

VIDEO
Commerzbank, Orlopp conciliante verso Orcel: "Assieme a Unicredit possiamo creare valore"
00:00:40

VIDEO
I problemi di Google nelle scuole, l'AI che aiuta a prevedere le valanghe e altre storie dal mondo AI
00:01:54

Anticipa i mercati.
Scegli gli strumenti giusti per investire senza sbagliare.

ANNUALE MENSILE

SITO ILLIMITATO + MFGPT LIGHT
Accesso al sito, alle newsletter e il piano light (30 crediti/mese) di MFGPT

89,00 € per 1 anno
~~99,00/anno~~

ABBONATI

- Tutti i contenuti del sito
- Market Driver: le notizie operative in tempo reale
- Newsletter e webinar premium
- MFGPT Piano light di MFGPT (30 crediti/mese)

SITO ILLIMITATO + MFGPT PRO
Accesso al sito, alle newsletter e il piano pro (600 crediti/mese) di MFGPT

188,00 € /anno per sempre

ABBONATI

- Tutti i contenuti del sito
- Market Driver: le notizie operative in tempo reale
- Newsletter e webinar premium
- MFGPT Piano pro di MFGPT (600 crediti/mese)

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - DS6640 - L.UI001