

Poca etica intacca il capitale

Soprattutto quello reputazionale il più difficile da ricostituire. Ma la colpa è solo ed esclusivamente dei banchieri truffaldini?

di Domenico Secundolfo
ordinario di sociologia generale
all'Università di Verona

In una conversazione di qualche tempo fa, all'epoca della costituzione della Banca etica di Padova, mi ero interrogato su cosa significasse il fatto che una banca, per differenziarsi, avesse scelto di autodefinirsi «etica»; una cosa veramente bizzarra, che suggerirebbe che le altre banche pendano più sul versante della non etica che su quello dell'etica. È stato con molto piacere che ho visto rispuntare questa tematica in un convegno organizzato qualche tempo fa dalla Fabi di Verona, con l'ottima idea di coinvolgere allo stesso tavolo non soltanto banche e sindacati, ma anche le associazioni dei consumatori. Altre volte avevo suggerito l'utilità per il movimento sindacale di aprire un tavolo di colloquio con le associazioni dei consumatori, soprattutto nell'attuale fase post-industriale, in cui quella realtà sociale ed economica che aveva sostenuto le grandi organizzazioni sindacali si è sfaldata e in cui il sindacato, inteso in senso tradizionale, rischia di avviarsi a un malinconico declino,

«Il capitale sociale di fiducia, affidamento, relazioni umane, che si era accumulato negli anni tra banca, bancari e clienti, è stato dissolto non soltanto per quegli istituti che lo hanno cinicamente voluto, ma anche per tutti gli altri»



Gianpiero Fiorani scherza con Antonio Fazio, una delle sue figlie e la moglie

trasformandosi in un'organizzazione di pensionati oppure in un'agenzia di servizi facilmente condizionabile da quelle forze economiche che era nato per contrastare. La presenza delle associazioni dei consumatori è ancora più interessante in un momento di forti scandali che coinvolgono il sistema bancario, oltre che il sistema industriale. In maniera molto acuta, alcuni rappresentanti della Fabi hanno messo senza paura sul tavolo il problema della qualità del lavoro e cioè, il problema di come una parte del sistema bancario, attraverso incentivi e pressioni, abbia spinto i propri dipendenti a trasformarsi in venditori, sottoponendoli a una forte pressione dal punto di vista della qualità del lavoro, e distorcendo pericolosamente la relazione consolidata tra le banche e la propria clientela. Ragionando da sociologo, potrei dire che le banche hanno creduto opportuno convertire in reddito il capitale sociale che era stato accumulato nel corso degli anni e, una

volta operata questa conversione naturalmente, questo capitale sociale non c'è più. Il problema è che, come spesso accade, la moneta cattiva scaccia la buona, e il capitale sociale di fiducia, affidamento, relazioni umane, che si era accumulato negli anni tra banca, bancari e clienti, è stato dissolto non soltanto per quegli istituti che lo hanno cinicamente voluto, ma anche per tutti gli altri. Tra le varie disgrazie capitate al bancario in questi ultimi anni, non c'è stato soltanto il crollo del suo prestigio economico ma, grazie alla dilapidazione del capitale sociale accumulato, anche del suo prestigio sociale.

Mi hanno molto colpito le considerazioni di alcuni bancari che hanno preso la parola durante il dibattito. Lamentavano la difficoltà, il disagio di essere guardati dalla comunità in cui operano non più con quella considerazione, quella fiducia e quel rispetto di un tempo, ma con diffidenza e distanza. Potremmo dire che alcune banche hanno convertito in denaro un patrimonio che era di tutti e non soltanto loro, secondo la feconda filosofia neoliberalista, attualmente dominante, di privatizzare i guadagni e socializzare le perdite. La cosa negativa del capitale sociale è che ci vuole tempo per costruirlo e può essere di-

grazie ai miei soldi. Se voglio far sorridere i bambini africani saranno affari miei, e lo farò come pare a me. Se la banca vuole fare altrettanto, metta mano al borsellino, possibilmente al suo e non al mio. Alla fine, sono io quello che non vuole far sorridere il bambino non aprendo il conto che mi viene proposto, ed una volta ripuliti i soldi con il sorriso del bambino africano, la banca li usa come crede e dove crede. E poi siamo alle solite, sul consumatore si esercita tutta la pressione emotiva possibile, facendo anche un po' leva sui sensi di colpa, che in un paese cattolico non guasta e che sa molto di manipolazione, e si continua a non considerarlo un soggetto di pari dignità, col quale avere relazioni fondate sulla fiducia e sul controllo, bensì un bambino con il quale avere relazioni basate sull'affidamento e sulla delega.

Che sia questa l'etica bancaria che vogliamo? La banca «buona», che ci permette di essere buoni attraverso di lei, basta che ci affidiamo e non criticiamo? Io non scomoderei concetti così alti come l'etica, la bontà, le maternità e le paternità seppure su delega; mi accontenterei che la banca fosse responsabile e trasparente, e che i controlli e le sanzioni sulla sua attività fossero reali e non risibili, ma questo richiederebbe un rapporto paritetico con il consumatore-cliente e non, in fondo, la solita ottica del gregge da manipolare. Responsabilità e controllo, che ne è il complemento essenziale, come ha sottolineato, sempre al convegno di Verona, Gianfranco Amato, cercando di mantenere il dibattito sul concreto terreno dei fatti.

Infine, due parole anche sui fatti di casa nostra: ormai con tutti questi anni di collaborazione, mi sento quasi uno di famiglia e mi permetto di mettere sul tavolo qualche interrogativo scomodo. Acquisito il fatto che la pressione e la manipolazione, attraverso il sistema degli incentivi e dei premi sul piazzamento di particolari prodotti, sono una politica di cui è responsabile la banca, dalla quale molto probabilmente non è facile, anche volendo, sottrarsi da parte del dipendente (e qui entra sicuramente in gioco un'eventuale azione del sindacato), io vorrei suggerire una piccola riflessione su quel «anche volendo».

Quanto il dipendente della banca è in qualche modo contaminato dai meccanismi del denaro e della speculazione con i quali si trova a contatto? È vero che viene facile puntare il dito contro gli speculatori ed i ladri clamorosi che hanno capitanato gli ultimi crack finanziari, ma non sarà che, in fondo in fondo, alligna una sfumatura di ammirazione, figlia dell'alone di successo che, dopotutto, il grande guadagno e la spericolata operazione finanziaria, anche un po' truffaldina, portano con sé?

Il bancario, come avevamo detto, si trova da questo punto di vista in una situazione molto particolare: se è un rematore, lo è sulle navi da guerra d'élite dell'impero. E come può sottrarsi al loro fascino? A metà strada tra la banca e il cliente, il bancario si trova in una condizione non molto comoda sotto l'aspetto della responsabilità. Forse una riflessione franca e aperta, anche silenziosa, su questi temi aiuterebbe in un momento delicato come questo, in cui il patrimonio etico del sistema bancario, al quale era piacevole potersi appoggiare per le proprie azioni e per la propria dignità professionale, mostra profonde e preoccupanti crepe. Scusatemi la franchezza.

strutto in un attimo e che, soprattutto, è molto difficile costruirlo in maniera artificiosa ed artificiale attraverso strategie di marketing e di comunicazione. Il capitale sociale, infatti, si costruisce attraverso le relazioni umane. Qualche giorno fa, entrando nella banca di cui sono da anni felice e polemico cliente, nella quale si è fortunatamente mantenuta quell'atmosfera un po' da paese, ho visto la pubblicità di un nuovo conto corrente, pubblicità che si guardava bene dal mettere in evidenza gli aspetti contrattuali, economici o di servizio di questo conto, come ci si aspetterebbe da un istituto che questo vende sul mercato, ma affidava la speranza di convincimento all'immagine di un ragazzino africano un po' malmesso, promettendo che attraverso l'accensione di quel particolare conto corrente gli sarebbe tornato il sorriso.

Ho trovato l'operazione abbastanza discutibile. Intanto, non mi piace che la banca si faccia bella con gli africani