

Ecco l'identità del bancario

Il profilo emerge dalla ricerca del Censis commissionata dalla Fabi "Il personale delle banche: identità e sviluppo di una risorsa in trasformazione". Formazione e premi sono tra gli aspetti più delicati

di Enrico Gavarini
Segretario Generale Aggiunto

La ricerca del Censis sull'identità dei bancari, commissionata dalla Segreteria Nazionale Fabi e recentemente pubblicata nelle edizioni Franco Angeli, si basa sulle risposte a 1200 questionari, rigorosamente anonimi, veicolati nell'agosto scorso a lavoratrici e lavoratori bancari di ogni parte d'Italia. Le risposte hanno consentito all'équipe di studiosi coordinata dalla dottoressa Maria Pia Camusi, di riscontrare numerosi elementi di rilevante interesse, in primis per le lavoratrici ed i lavoratori del settore, ma anche per gli utenti dei servizi bancari e lo stesso management, che dovrebbe prestare grande attenzione ai fenomeni, piuttosto che rinchiudersi nella solita e solitaria "torre d'avorio". La domanda posta dalla Fabi era di comprendere se e in quale modo le risorse umane siano considerate dalle banche un elemento cruciale per accrescere la propria competitività. Da un lato è emerso chiaramente come i bancari restino legati, quasi affettivamente, alla loro azienda, dall'altro lato non pare, tuttavia, che vi sia una corrispondenza emozionale così intensa da parte delle singole imprese di appartenenza. Spesso questa tendenza porta ad una demotivazione di fondo, che va collegata anche ad una valutazione complessiva sulla qualità del lavoro, piuttosto negativa. Gli intervistati ripropongono con una certa metodica il ritornello: poca carriera, pochi soldi, tanto lavoro.



ANDANTE con brio: le nuove rappresentanze Fabi

Sindacato Fabi	Banca	Unità produttiva	Dirigente
Lodi	Bcc dell'Adda	Lodi	Mario Nava
Cremona	Bcc dell'Adda	Rivolta d'Adda	Gabriele Cappellini
Bologna	Carisbo	Zola Predosa	Moreno Pagani
Rimini	Carisbo	Rimini	Guido Fiorini

La maggioranza dei dipendenti non si sente neppure coinvolta nelle scelte aziendali e la stessa percezione pubblica del bancario appare peggiorata rispetto al passato. Questa sorta di disillusione sul presente è resa ancora più amara dalla scelta che molti hanno fatto di entrare in banca per coerenza con i propri studi o, semplicemente, perché credevano che il lavoro fosse gratificante. L'aspirazione comune è quella di ritornare all'antico prestigio. I bancari chiedono, inoltre, di essere formati e valutati correttamente. Emerge sulla formazione un dato preoccupante, poiché circa il 40% degli intervistati afferma di non aver partecipato a nessun corso di formazione nell'ultimo anno. Sui premi aziendali, abbastanza inquietante è la risposta che viene fornita da quasi il 50% degli intervistati alla domanda "chi viene premiato in azienda?": "Chi è in maggiore sintonia con i capi". Capi che sono tanti, ma con scarsa attitudine a fare politica del personale e con il personale. L'effetto finale è che il dipendente si sente poco o nulla coinvolto nelle decisioni. Gli stessi capi intervistati ammettono, almeno nel 30% delle frequenze, di assumere decisioni unilate-

ralmente. Infine, la responsabilità sociale dell'impresa è vissuta come un elemento trasversale dalle lavoratrici e dai lavoratori, che permea tutta l'indagine e che è ritenuta irrinunciabile, per recuperare un rapporto credibile con un'utenza divenuta diffidente dopo i recenti casi passati dalle cronache dei giornali a quelle giudiziarie.

Recuperare questo rapporto fiduciario è il motivo dominante perché – come richiamano gli stessi autori dell'indagine – Einaudi sosteneva che il risparmiatore ha alcune peculiarità: "cuore di coniglio, gambe di lepre e memoria di elefante". Modificare la memoria non sarà possibile, ma cambiare il presente ed il futuro, sicuramente sì. Questa è in estrema sintesi la ricerca che, peraltro, non si ferma a questa prima tappa, ma sta proseguendo con un'indagine ulteriore su base provinciale, con interviste ad imprenditori e società attiva, per verificare come l'utenza percepisce la professione del bancario e, più complessivamente, come vive il rapporto con le aziende di credito. La prossima puntata non sarà, dunque, meno interessante della prima.

Sui prodotti a rischio

"Una nuova, importante vittoria". Così Conconsumatori commenta la vicenda del Tribunale di Milano, che ha condannato una banca, venditrice di bond argentini, a restituire alla risparmiatrice acquirente l'intero importo investito, oltre agli interessi e alle spese legali. "Questa sentenza", dice l'avvocato Wanda Zurlo dell'Ufficio Legale di Conconsumatori, "rappresenta un importante segnale per tutti i consumatori, perché non solo 'personalizza' e rende più oneroso e vincolante il diritto ad essere adeguatamente informati, ma impone alla banca di effettuare una valutazione dell'operazione nell'esclusivo interesse del risparmiatore, anche a prescindere dalle eventuali richieste di quest'ultimo". La banca, infatti, al momento della vendita aveva fatto sottoscrivere alla risparmiatrice una lunga dichiarazione già predisposta, in cui questa si dichiarava consapevole del "rischio paese emergente, del basso rating del titolo e delle probabili forti oscillazioni nel tempo dello stesso". Il Tribunale, però, ha ritenuto tale dichiarazione incompleta rispetto agli obblighi informativi della banca, poiché non è sufficiente "l'avvertenza della rischiosità del titolo, ma è necessaria l'avvertenza della "inadeguatezza" del titolo stesso rispetto al profilo di rischio dell'investitore, avendo in questi casi la banca l'obbligo di rifiutarsi di eseguire l'operazione ove richiesta".

Sicilia, SOS Rapine

L'escalation di rapine ed assalti in banca ha fatto insorgere la Fabi di Palermo, che chiede il rispetto del protocollo sulla sicurezza firmato lo scorso dicembre. «La situazione è insostenibile e abbiamo richiesto una riunione dell'Osservatorio sicurezza del Banco di Sicilia, visto il ripetersi di troppi episodi criminosi», affermano Gabriele Urzi e Giuseppe Angelici. «Grazie alla grande sensibilità del Prefetto Giosuè Marino – con cui da poco, a seguito di una nostra richiesta, si è svolto un incontro alla presenza anche dei vertici provinciali di Polizia, Carabinieri e Guardia di Finanza – c'è la massima attenzione delle istituzioni per fronteggiare i fenomeni criminosi a danno delle banche. Come pure bisogna riconoscere lo straordinario impegno delle Forze dell'Ordine. Ma tutto ciò non basta. Invieremo alle direzioni delle banche operanti sul territorio palermitano una lettera per avere la conferma del rispetto del protocollo provinciale sulla sicurezza, che rappresenta lo standard minimo di sicurezza che ogni agenzia deve rispettare. Ma occorre che le banche rimpieghino parte degli utili negli apprestamenti di sicurezza». La Fabi palermitana precisa che, per quanto riguarda «il Banco di Sicilia, aspettiamo un incontro dell'Osservatorio e chiederemo l'immediato ripristino della guardiania armata nelle filiali che, logicamente o per volume d'affari, sono considerate più a rischio».