

Come cambia il mestiere di bancario

Porta a porta

La trasformazione in un venditore non è che l'ultimo gradino di una progressiva perdita di immagine e dignità professionale. Occorre avviare una riflessione e poi reagire

di **Domenico Secondulfo** - Ordinario di Sociologia Generale – Università di Verona



Nella foto
Domenico Secondulfo

Un vecchio adagio popolare ricordava che: "i poveri portano i soldi in banca e i ricchi li vanno a prendere". Attualmente il turbo-capitalismo neoliberista ha ottimizzato il sistema: i poveri non hanno neppure bisogno di andare in banca, è la banca stessa che si preoccupa di andare a prendere i loro soldi, come sta accadendo negli Stati Uniti con l'ondata di pignoramenti che sta lasciando sul marciapiede, in senso non metaforico, la classe media americana. E a poco serviranno gli arresti eccellenti di qualche tempo fa, patetico tentativo di lenire la paura e mantenere il gettito di denaro che proviene dai cittadini, sacrificando un paio di grandi sacerdoti. È da diversi anni che il dominio del capitalismo finanziario e il metodo di drenare denaro dai risparmiatori attraverso un sus-

segue di prodotti finanziari sempre più complessi, opachi e differenziati, ha influito non soltanto sulla vita dei risparmiatori, ma anche sull'immagine della banca e sulla vita di chi nella banca ci lavora

segue di supermercato, in cui l'accento era sempre più posto sulla vendita di prodotti che non sulla gestione dei patrimoni o sui servizi offerti alla clientela. Le pressioni affinché l'impiegato di banca si trasformasse sempre di più in un venditore sono da tempo molto forti ed hanno determinato non poco disagio, soprattutto su chi aveva già alle spalle una carriera ed una professionalità di diverso spessore e ricchezza. È noto che uno degli aspetti per cui le banche coinvolte nel crack della Parmalat vennero pesantemente criticate fu proprio il sistema di incentivi attraverso il quale avevano spinto il proprio personale a collocare proprio quei titoli Parmalat, di cui già conoscevano la debolezza e la volatilità. Il patrimonio di fiducia, che le banche avevano costruito nel corso di decenni, rispetto alla custodia del denaro dei propri clienti, è stato convertito in denaro e rischia di essere definitivamente perduto, com'è giusto che accada quando si trasforma in una merce una relazione umana e personale di fiducia e affidamento. Da questo impoverimento umano molti hanno perso e pochi hanno guadagnato ed, in particolare, hanno perso proprio i lavoratori delle banche che, schiacciati tra le pressioni delle direzioni ed il rapporto personale con la clientela, che venivano fortemente incoraggiati a trasformare in profitti per la banca, sono stati poi, alla fine, quelli che hanno corso il rischio maggiore di "perdere la faccia" di fronte degli esiti disastrosi dei consigli che erano stati incoraggiati a dare. È giusto che questo patrimonio, che era infine un patrimonio personale, cuore della professionalità del lavoro-

del bancario, che andrà perduto forse definitivamente. Sarà un ulteriore imbarbarimento del suo lavoro, di cui, alla fine, sarà lui stesso soltanto una vittima. Certo, dopo la perdita di prestigio sociale ed anche di garanzia economica, che la figura del bancario ha subito in questi ultimi anni, con la perdita di quel patto di stabilità e fiducia che lo legava al proprio datore di lavoro, sepolto sotto anni di fusioni bancarie, di mobilità obbligate, di riscritture della propria professionalità e di peggioramenti del proprio clima e della propria condizione lavorativa, soprattutto nel passaggio dalle piccole realtà agli enormi conglomerati nazionali e transnazionali, la trasformazione

te non ho la risposta, ma forse potrebbe essere interessante cercarla. Ho sempre pensato che un lavoratore sia decisamente più vicino ai clienti che ha davanti a sé che non ai manager e direttori che ha sopra di sé, e che la cultura aziendale di promuovere una fortissima identificazione del lavoratore con la propria azienda sia, sostanzialmente, un grosso imbroglio. E mi chiedo se sia proprio casuale che questo tipo di socializzazione del lavoratore, sia stata particolarmente intensa e raffinata proprio in quelle aziende che hanno nella vendita la parte preponderante del proprio business. Ci ricordiamo tutti delle "conventions" poste in essere dalle strutture di promozione

È da diversi anni che il dominio del capitalismo finanziario e il metodo di drenare denaro dai risparmiatori attraverso un susseguirsi di prodotti finanziari sempre più complessi, opachi e differenziati, ha influito non soltanto sulla vita dei risparmiatori, ma anche sull'immagine della banca e sulla vita di chi nella banca ci lavora

in un venditore non è che l'ultimo gradino di una progressiva perdita di immagine e dignità professionale. Proprio per questo, credo sia necessaria una forte riflessione, del resto già avviata qualche tempo fa proprio su queste pagine da Lando Sileoni. La scappatoia della vendita di prodotti finanziari, infatti, se sul breve periodo può ridare ad un lavoratore, che ha subito fieri colpi, una certa immagine di professionalità ed un certo rapporto fiduciario con la clientela, una volta che viene afferrata dai meccanismi delle incentivazioni e delle pressioni dall'alto e trasformata in profitto per la banca, rischia di non essere, appunto, che l'ultimo anello della catena. Ricordo ancora come mi si strinse il cuore, vedendo bussare alla mia porta un attempato signore, dipendente di un istituto bancario recentemente sbarcato a Bologna, che veniva a propormi, porta a porta, alcuni prodotti finanziari della sua banca. È questo il mondo verso cui ci stiamo dirigendo? L'altra domanda che mi posi fu perché questo signore aveva accettato un'attività come questa che, a mio modesto parere, era sicuramente di gran lunga inferiore alla sua professionalità ed al lavoro che aveva svolto fino a quel momento? Naturalmen-

finanziaria degli anni '80 e '90 per motivare legioni di venditori, spesso sottratti alle banche con lo specchietto di facili guadagni, che vennero poi abbandonate dopo pochi anni, quando il conto della finanza facile dovette essere pagato. E lo fu con il denaro dei piccoli risparmiatori e coi posti di lavoro di chi aveva venduto loro l'illusione di facili guadagni. La dimestichezza con il denaro, la vicinanza al mondo "dei ricchi", la consapevolezza della possibilità di facili guadagni, può giocare dei brutti scherzi a chi lavora in banca, favorendo l'identificazione in un mondo alla quale realtà egli non appartiene, se non soltanto come lavoratore. Se siamo tutti nella stessa barca, ogni tanto bisogna anche riflettere sul fatto che c'è chi prende il sole e chi invece deve soltanto remare.

Le pressioni affinché l'impiegato di banca si trasformasse sempre di più in un venditore sono da tempo molto forti ed hanno determinato non poco disagio, soprattutto su chi aveva già alle spalle una carriera ed una professionalità di diverso spessore e ricchezza

seguirsi di prodotti finanziari sempre più complessi, opachi e differenziati, ha influito non soltanto sulla vita dei risparmiatori, ma anche sull'immagine della banca e sulla vita di chi nella banca ci lavora. Il susseguirsi di prodotti finanziari ha trasformato pian piano la banca in una spe-

ratore, costruito spesso in anni di relazioni di fiducia e, quasi, di amicizia personale con la clientela, possa diventare un patrimonio disponibile e sciacquabile della banca datore di lavoro? Alla fine, l'imbarbarimento dei rapporti con la clientela sarà un ulteriore frammento della figura professionale

Chi desiderasse inviare un messaggio all'autore, può farlo per e-mail all'indirizzo: domenico.secondulfo@univr.it Indispensabile indicare "FABI" nell'oggetto, altrimenti l'anti-spammer cesterà le mail.