

Che succede sul fronte delle pressioni commerciali allo sportello? In piena estate è esploso il malessere tra i dipendenti di alcuni gruppi bancari italiani. Raffiche di comunicati hanno intasato le bacheche virtuali delle principali sigle sindacali. Poi sono arrivate le convocazioni dalla commissione parlamentare di vigilanza delle banche, e anche la commissione nazionale banche-sindacati sul mal di budget ha finalmente riavviato i motori. Segnali importanti dell'elevato livello di attenzione in un settore molto delicato.

Il monitoraggio

A distanza di 5 mesi dalla recrudescenza del fenomeno, Plus24 ha deciso di realizzare un monitoraggio fra i 5 principali gruppi bancari italiani per numero di dipendenti. Chi pensava che i dati fossero facilmente disponibili, dovrà ricredersi: è stato complicato risalire alle segnalazioni inviate dai dipendenti alle commissioni che in ogni gruppo bancario si occupano di mal di budget. Grazie alla collaborazione delle organizzazioni sindacali del settore siamo riusciti a realizzare un primo bilancio post accordo ABI-sindacati del 2017, quando fu siglato il patto per la costituzione della commissione nazionale sulle pressioni commerciali. Ecco di seguito i risultati riassunti anche dalla tabella che segue.



Intesa Sanpaolo

E' la banca che ha confermato il dato fornito dai sindacati in totale trasparenza: 162 le segnalazioni pervenute alla casella iosegnalo@intesasanpaolo.com. Sono soltanto 118 però quelle che hanno passato il primo screening: 44 email sono state infatti escluse o per mittente anonimo o per assenza del modulo di segnalazione. Da sottolineare che Intesa Sanpaolo è il primo gruppo italiano con quasi 100mila dipendenti e giocoforza registra un maggior numero di casi. A parte la conferma dei dati, nessun commento da parte dell'istituto.

BancoBpm e Bper

La terza e la quarta banca in Italia per numero di dipendenti sono rispettivamente BancoBpm e Bper. La prima, secondo fondi sindacali, ha ricevuto quest'anno 90 segnalazioni di pressioni commerciali; l'istituto con sede a Modena invece è a quota 130: da ricordare che quest'ultimo è reduce dall'acquisizione di 620 sportelli ex Ubi e Intesa.

Sia Banco Bpm che Bper non hanno voluto commentare i dati sulle segnalazioni.

Unicredit e Mps

Infine il secondo e il quarto gruppo bancario italiano. Qui tutto è più complicato. I sindacati non sono riusciti a fornire dati in merito. Dal canto loro, Unicredit e Mps affermano di non aver ricevuto segnalazioni di pressioni commerciali quest'anno.

Da Unicredit fanno sapere che *"la commissione, istituita con il protocollo Unicredit sulle politiche commerciali sottoscritto con le nostre organizzazioni sindacali, non ha ricevuto, nel corso del 2020 e 2021, alcuna denuncia per pratiche di pressioni commerciali. Sono state riscontrate solo alcune segnalazioni di singoli comportamenti non conformi alle previsioni contrattuali, gestite e risolte in modo costruttivo grazie ai 7 presidi locali (osservatori bilaterali azienda e sindacato) presenti sul territorio"*.

Le dimensioni di Unicredit sono molto simili a quelle di Intesa Sanpaolo: come mai non c'è stata nessuna segnalazione? Lo stesso interrogativo lo si può sollevare per Mps benché qui le dimensioni siano ben diverse da

Intesa e Unicredit. Ecco il commento di Siena: *“In materia di politiche commerciali, in banca Mps è continuo il confronto nell’ambito dell’omonima commissione paritetica permanente (costituita sin dal 2015 con specifico accordo sindacale aziendale) anche in chiave programmatica e propositiva”*. E ancora: *“La commissione può anche essere sede di analisi di episodi specifici, su segnalazione da parte dei dipendenti o per il tramite dei rappresentanti sindacali, anche attraverso una casella di posta elettronica dedicata nel rispetto delle norme in materia di privacy. In tal senso, comunichiamo che nel 2021 non sono pervenute segnalazioni su casi specifici”*.

La posizione dei sindacati

Quali conclusioni si possono trarre dunque dal monitoraggio sulle segnalazioni di mal di budget a quattro anni dall’Intesa nazionale sulle pressioni commerciali? *“In realtà, dopo l’accordo sulle politiche commerciali, le banche sono molto più raffinate rispetto al passato nel porre in atto politiche commerciali pervasive ”* spiega **Susy Esposito**, segretaria nazionale Fisac Cgil e componente della commissione nazionale sulle politiche commerciali. *“Si pensi anche all’introduzione delle agende elettroniche per l’organizzazione degli appuntamenti della clientela che prevedono, molto spesso, dei report immediati rispetto all’esito dell’appuntamento. Politiche pervasive sono anche le frequenti previsioni di vendita e le correlate graduatorie comparative tra strutture. Il fenomeno è tutt’altro che scomparso.”* A questo punto come bisogna muoversi per aiutare i dipendenti come il mal di budget? *“Le segnalazioni delle pressioni commerciali sono indispensabili per far emergere il problema e il disagio lavorativo, quindi è bene alimentare il senso di fiducia nell’accordo”* ricorda Fulvio Furlan, segretario generale Uilca. *“Dove non risulta ve ne siano può significare che certe criticità siano risolte in ambito gestionale con il sindacato e non serva arrivare a coinvolgere le commissioni preposte”*.

Articolo di Valerio D’Angerio su “Il Sole 24 Ore” del 4/12/2021