



Ci indigniamo sempre, e continueremo a farlo, quando leggiamo che oltreoceano centinaia, se non migliaia di lavoratori, vengono licenziati con una e-mail. Questo modus operandi ci pareva molto lontano da noi, sia geograficamente che culturalmente, e quindi ci siamo sempre auto-rassicurati, prendendo in prestito lo slogan pubblicitario di una nostra concorrente, pensando che *“la mia banca è differente”*. Non siamo ancora arrivati ad emulare gli americani, sempre “avanti” (leggasi indietro) nel rispetto dei lavoratori e delle persone in genere. Tuttavia alcuni recenti accadimenti del nostro gruppo lasciano pensare che sia in atto un pericoloso avvicinamento.

Nei mesi scorsi il gruppo BPER, attraverso l'operazione Bridge, ha ceduto credito anomalo per importi significativi. La selezione dei crediti da cedere è avvenuta, a nostro parere, in modo piuttosto grossolano, pregiudicando in numerosi casi la possibilità di recuperare importi maggiori grazie al prezioso lavoro dei colleghi delle filiali. Ma si sa: il profitto a breve termine ormai prevale su logiche e obiettivi con un più ampio respiro.

Dietro questi crediti, spesso lo si scorda, ci sono i NOSTRI clienti: quelli che incontriamo ogni giorno nelle filiali, che spesso ci offrono un caffè, che ci chiedono un consiglio, che si fidano, che si affidano ai nostri consigli professionali. Accade oggi che numerosi di questi clienti, che con non poche difficoltà e **grazie all'azione coordinata degli addetti di filiale e dell'attività di recupero svolta dai colleghi del credito anomalo**, siano tornati in bonis.

Hanno preso degli accordi con le filiali e li hanno rispettati, riportandosi nell'alveo di un corretto (e proficuo per la banca) utilizzo dei rapporti bancari. Nonostante questo, numerosi di loro hanno ricevuto una lettera che comunica loro la **immediata revoca dei fidi e la chiusura dei rapporti di conto corrente**.

Aggiungiamo altresì che **i colleghi del credito anomalo avevano tempestivamente fatto rilevare come la chiusura di posizioni tornate ad una gestione regolare non fosse né utile, né opportuna**.

Difficile dire quale tra le tante sia la cosa più grave di questo modo di operare: se lo sia il fatto che a comunicarlo al cliente non sia stata la sua filiale, ma una anonima lettera arrivata dalla competente struttura, oppure il fatto che la filiale non sia stata minimamente coinvolta neanche per un parere non vincolante riguardo il cliente ceduto. Oppure ancora, la discutibile scelta di mettere alla porta clienti, magari storici, con i quali lavoriamo da decenni e che hanno contribuito in tutti questi anni alla crescita della nostra azienda.

No, non ci vogliamo abituare a questo modo di fare, né relativizzare l'accaduto raccontandoci che *“altrove fanno anche di peggio”*.

Chiediamo maggiore rispetto per i nostri clienti, che dopo la pandemia e le varie crisi cicliche, hanno la giusta

pretesa che la propria banca resti al loro fianco, anche e soprattutto nei momenti di difficoltà.

Chiediamo maggiore rispetto per i nostri colleghi, che faticano quotidianamente per servire al meglio i loro clienti, con i quali ci mettono la faccia in prima persona, e davanti a queste comunicazioni tanto impersonali quanto intempestive vengono mortificati e squalificati nel loro ruolo.

Chiediamo attenzione per i colleghi che operano nel credito anomalo, spesso totalmente inascoltati dall'azienda, che rischiano anche a seguito di queste scelte insensibili di ritrovarsi ceduti assieme alle posizioni che gestiscono.

Infine, chiediamo maggiore rispetto per le piccole comunità che vedono nei nostri sportelli periferici un pilastro importante, un servizio essenziale, che dal punto di vista reddituale non si può permettere di rinunciare al contributo di clienti regolari, non sgraditi alle filiali.

Non rimane che consolarci leggendo la lettera di presentazione del bilancio di sostenibilità 2022, dove si possono trovare le seguenti parole:

“Abbiamo dedicato particolare attenzione all'inclusione, alla gestione delle diversità e alle frange più deboli del Paese, con l'obiettivo di creare valore condiviso a beneficio di tutti gli stakeholder”.

Belle parole, che seppur coniugate al passato prossimo, a noi suonano come un lungimirante, nobile obiettivo, ancora ben lontano dall'essere raggiunto.