



CONGRESSO REGIONALE
FISAC CGIL

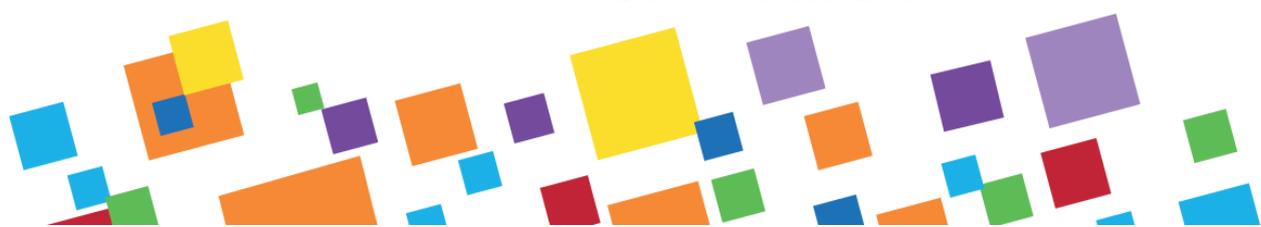
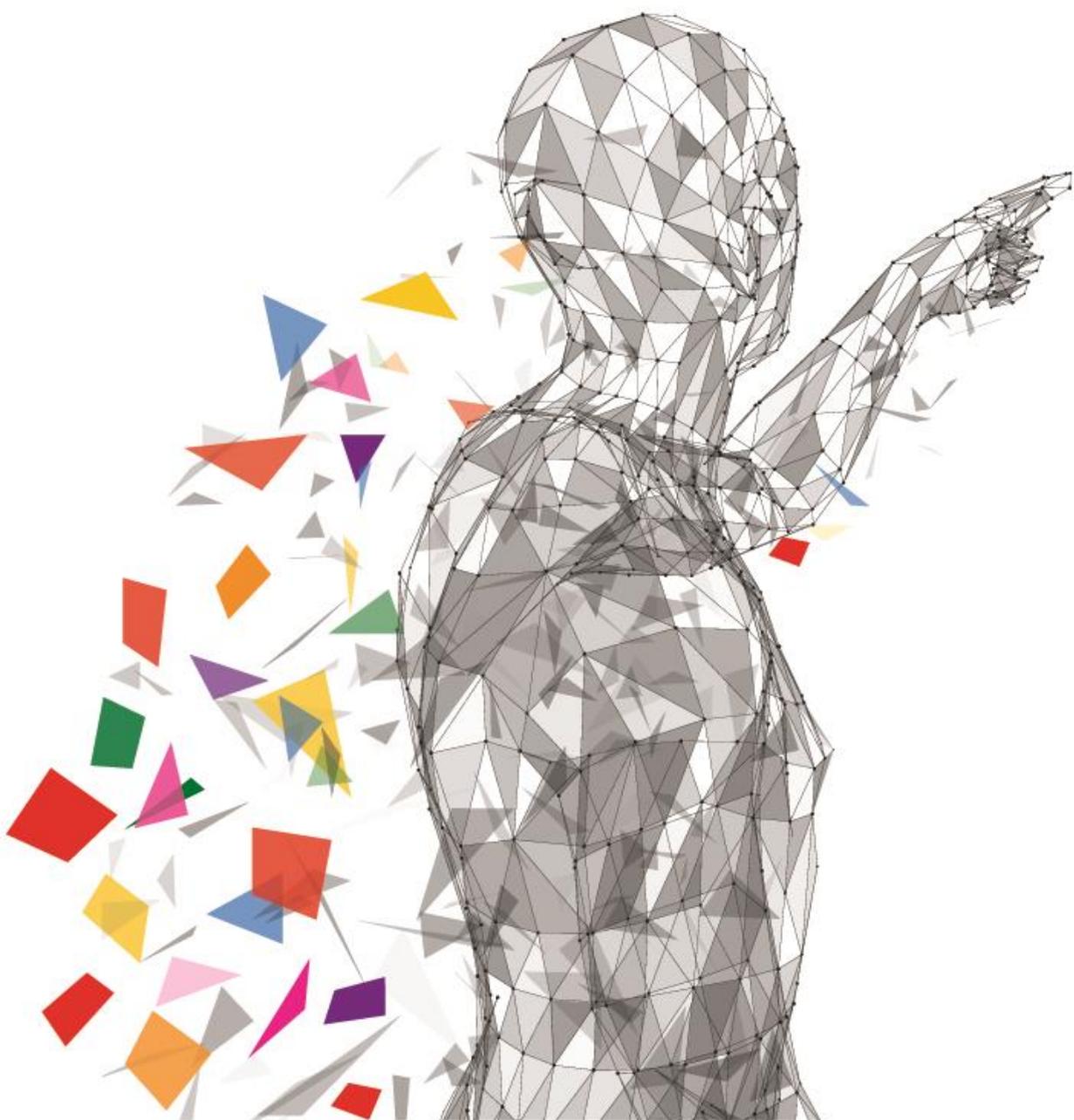
BASILICATA

Potenza, 14 gennaio 2023



IL LAVORO
CREA
IL FUTURO

Relazione del Segretario Generale



Care compagne e compagni buongiorno e benvenuti al X Congresso regionale della FISAC di Basilicata.

Ci troviamo a svolgere questo Congresso in una tumultuosa fase di cambiamenti politici, economici, tecnologici, dell'organizzazione sociale, delle relazioni tra persone.

L'economia e il benessere della popolazione mondiale da circa 2 anni e mezzo sono stati messi a dura prova ed attraversano ancora una situazione di precarietà ed insicurezza a causa della pandemia Covid-19 che purtroppo ancora fa sentire i suoi effetti nefasti.

Siamo nel periodo in cui il Presidente di uno degli stati più potenti del mondo improvvisamente invade uno stato libero e sovrano macchiandosi dei più atroci crimini e di genocidio (*su questo tema ribadisco che la CGIL e la FISAC sono assolutamente contrari ad ogni forma di guerra e che profonderanno ogni iniziativa al raggiungimento della pace*) tra le cui conseguenze c'è una nuova ed immediata povertà a causa del crescere dei costi delle fonti energetiche, delle materie prime e del grano; nel periodo in cui in Iran la così detta polizia morale giustizia i manifestanti in piazza rei soltanto di aver difeso le loro donne che speravano di poter vivere come le occidentali; nel periodo in cui uno dei paesi più grandi e popolosi dell'Asia (la Cina) dove i diritti civili non sono scritti neanche sui libri di scuola, mira a riconquistare Taiwan reprimendo con la violenza ed il carcere ogni azione di protesta; nel periodo in cui il riscaldamento climatico con la conseguente carenza di acqua e cibo mettono a dura prova non solo le economie già deboli, ma anche quelle più sviluppate incrementando il divario tra paesi ricchi e paesi più poveri.

E se passiamo all'Europa e all'Italia, non possiamo non assistere con preoccupazione ad una politica annegata in un presentismo ossessivo, senza visione e progetto se non di medio, di breve periodo.

Il consenso in una società liquida e rapida nel disamorarsi delle leadership, che prima ha osannato i 2 vicepremier, poi l'avvocato di Palazzo Chigi, poi ancora Mario Draghi ed in ultimo Giorgia Meloni, che si brucia rapidamente rischiando, però, di lasciare nel Paese il seme di una barbarie, di una violenza, di un incrudimento delle relazioni sociali e di una guerra tra ultimi e penultimi, che da sempre sono state il succo di esperienze storiche sostenute proprio dalle società antidemocratiche.

Speriamo per il futuro di non veder violati i nostri diritti costituzionali come quelli di esprimere liberamente il nostro dissenso e di manifestare nelle piazze (si sa... si parte da una legge in materia di rave party per arrivare a mettere il bavaglio alla libertà di opinione).

In ogni caso, con l'obiettivo di mascherare i reali problemi degli italiani, abbiamo "guadagnato" un Ministero del merito ed un incentivo economico per chi si sposa in Chiesa, peccato però che tanti cittadini non arrivino con i loro stipendi alla quarta settimana.

Colpisce il cinismo, l'arroganza, la crudeltà con cui si usano i bambini che dovrebbero essere sempre salvaguardati come un bene prezioso, come strumento di una campagna politica.

Siamo in un paese che secondo l'ISTAT registra tra i 250 e i 270 miliardi di evasione fiscale l'anno e dove, causa la mancanza di vigilanza da parte delle Istituzioni, si è approfittato di misure come il reddito di cittadinanza, o dell'ormai famoso bonus 110% per perpetrare frodi ai danni della comunità e dello Stato

perché non sono stati messi in campo sistemi di controllo. Il problema però sembra essere quello del tetto alla circolazione del contante o dell'utilizzo della moneta elettronica.

Venendo alle banche il governatore di Bankitalia, Ignazio Visco, ha dichiarato che lo stato di salute delle stesse è buono e che non rappresenta un problema in quanto tutti gli indici percentuali dal rischio, ai crediti deteriorati, alle rettifiche sono confortanti. Non avevamo dubbi, ma Visco sfortunatamente parla delle banche e non dei loro lavoratori. Lo stato di salute dei nostri colleghi probabilmente a Visco e ai banchieri non interessa molto.

E nel comparto del credito più si va avanti più aumenta il divario tra Sud e Nord.

Un Sud con sempre meno sportelli bancari (passato dalla media di 30 sportelli ogni 100.000 abitanti del 2015 ai 23 per 100.000 del 2021), spogliato nel corso degli anni degli uffici di direzione e che offre sempre meno servizi ai cittadini e agli operatori economici.

Il Sud è notoriamente il territorio dove fino agli inizi degli anni 90 la percentuale di risparmio era molto elevata, dove le banche facevano provvista per poi andare a fare impieghi altrove, e ancora oggi con il paradosso che nel nord il tasso d'interesse sui finanziamenti è più basso rispetto al Sud.

Anche se a rifletterci bene la questione vera non è il Sud contro il Nord e nemmeno uno sterile ragionamento sull'autonomia differenziata: in un mondo che corre e amplia i propri confini in termini di interessi economici, che investe sull'economia green, che guarda alla "via della seta", il nostro Paese rischia di perdersi in sterili discussioni che possono portare solo alla sua divisione, alla sua frattura e rendere anche la parte più forte d'Italia, debole. Sia chiaro: il Nord non va avanti senza il Sud pena la mancanza di crescita del Paese, ma nemmeno il Sud può avere uno slancio senza il Nord. Il tema centrale è l'unità del Paese. Perdersi in provinciali e stucchevoli discussioni tra primi e ultimi della classe sicuramente non aiuta l'Italia.

Il Mezzogiorno è parte di un Paese che non riesce più a crescere e dalle economie estremamente differenti i cui percorsi di crescita sono divenuti ancora più divergenti in seguito all'impatto violento con la crisi; è da qui, proprio dalla mancanza di crescita che bisogna partire per comprenderne i limiti e invertire la rotta. E' il Paese Italia che continua a crescere troppo poco e va, urgentemente, innescato un processo di cambiamento che guardi alla crescita a partire da quelle peculiarità territoriali che vanno prese in considerazione e aggredite. Il Paese è troppo diseguale. Qui poi entra in gioco anche un ulteriore fattore: quella della disoccupazione delle donne rispetto agli uomini. Nel Sud, purtroppo, il tasso di occupazione femminile arriva a malapena al 49%. E bisogna certamente lavorare per invertire questa rotta.

La più grande fuga di cervelli giovani è quella registrata nell'Italia meridionale che soffre di una disoccupazione giovanile di circa il 41%. Anche la costruzione di una classe dirigente di una comunità parte dalla cultura, dalla formazione e anche da un lavoro di qualità, da un lavoro ad alto valore aggiunto. E' per questa ragione che il confronto con il Sindacato, con la FISAC, rispetto ai Piani Industriali partirà certamente dall'impatto che le scelte strategiche delle Imprese avranno sui livelli occupazionali, ma saremo parecchio attenti anche alla qualità delle lavorazioni e alla presenza nei territori del Sud. Non è più sopportabile che al

Sud ci siano solo call center, data entry e lavorazioni a basso valore aggiunto (e magari tra un po' non ci saranno neanche quelli dato che molti istituti bancari stanno delocalizzando anche quelli in Albania o in Romania); c'è stata e c'è una responsabilità delle Imprese nell'aver partecipato alla desertificazione e alla povertà del tessuto produttivo e culturale del Sud: perché l'impresa, come classe dirigente di questo Paese, non puoi seguire solo la logica del massimo profitto, ma devi temperare il suo profitto con lo sviluppo di questo Paese, perché ne è responsabile.

Anche le imprese bancarie e assicurative possono essere un volano per la crescita, certo, se operano di concerto con gli altri soggetti interessati.

Avere un accesso al credito ridotto, o averlo a tassi di interesse più alti che altrove, indebolisce l'economia meridionale; avere il supporto del settore assicurativo per sviluppare, tutelare la propria attività imprenditoriale fa la differenza e, anche in questo caso, avere un costo delle polizze più oneroso rispetto al Nord, rappresenta uno svantaggio competitivo. Non possiamo dimenticare il ruolo svolto per lo sviluppo dell'economia fin da XVIII secolo dalle assicurazioni. Se le aziende assicurative lasciano il Sud o decidono di non investire in questa parte del Paese anche le potenzialità del Mezzogiorno ne saranno intaccate negativamente. In particolare, per il comparto del credito, si rende necessario immaginare tutta una serie di interventi per aumentare lo stock degli impieghi e mobilitare risorse verso iniziative di riconversione ambientale e rilancio industriale e infrastrutturale del Paese, con l'obiettivo di determinare le condizioni per la creazione di un percorso, necessariamente condiviso con le parti sociali, di convergenza con il Nord del Paese, anche al fine di respingere definitivamente tutte quelle pulsioni centrifughe che sono riemerse negli ultimi anni. Le banche, quindi, possono svolgere un ruolo come soggetti che favoriscono il cambiamento.

Nel settore del credito ci sono poi le Banche di Credito Cooperativo, stravolte da riforme mal interpretate o mal gestite nella fase attuativa, che mettono in discussione la presenza di centri decisionali nei territori, le caratteristiche proprie della mutualità e della cooperazione. Il Credito Cooperativo è uno strumento di sviluppo territoriale e anche un luogo di lavoro ad alto valore aggiunto: quel lavoro che alimenta la ricchezza culturale dei piccoli centri e che genera classe dirigente e consapevolezza diffusa. Lavoro di qualità significa ricchezza immateriale per i territori e, ovviamente anche ricchezza economica, significa contratto di lavoro, significa spinta ai consumi interni. Molto spesso le cittadine, i cittadini meridionali che vogliono cambiare e partecipare al cambiamento del loro territorio e del loro Paese, che vogliono rendersi responsabilmente protagonisti, si sentono soli: c'è spesso una profonda solitudine in chi vuole cambiare in queste terre così difficili e ricche di contraddizioni. Ci vuole coraggio. E la politica deve averlo il coraggio di costruire le opportunità soprattutto per le giovani generazioni nei confronti delle quali ci sono delle responsabilità, ma soprattutto la responsabilità è che senza i giovani non c'è nessun futuro per il Mezzogiorno.

Negli anni scorsi si parlava di Banca del Sud ad oggi senza nessun risultato, ma più che parlare di Banca del Sud bisogna che si chiamino tutte le banche del Paese ad occuparsi del Sud.

Riteniamo che una banca che si fa vanto della sua vocazione “sociale”, una banca che afferma di avere questo DNA, non può basarsi su meri calcoli sul numero medio di sportelli per abitante per giustificare una politica di c.d. “razionalizzazione” che altro non è che “chiusure di sportelli”. Allargare il proprio bacino di presenza macro territoriale e diradare i punti di servizio è in parte inevitabile, ma quello che appare oscuro, poco trasparente ed incomprensibile sono i criteri di scelta, che scontano una osservazione dei numeri, senza un confronto con chi vive e lavora su quei territori, come se quel confronto fosse inutile: “siccome, nessuno ti dirà che è favorevole alla chiusura, tanto vale non parlarci”. In attesa delle formidabili filiali moderne con assistente digitale, questo approccio produce un risultato certo: l’abbandono della clientela fragile: anziani, persone con disagio, incapaci di mobilità, inadeguate tecnologicamente (in prevalenza per ragioni anagrafiche). Questo approccio tra l’altro giustifica, nella logica aziendale, la progressiva riduzione del personale di rete, sempre in affanno per i carichi di lavoro ma che, misteriosamente, secondo i calcoli di dimensionamento, risulta sempre sovradimensionato, secondo misurazioni che, ascoltando le lamentele continue dei colleghi, appaiono completamente sganciate dalla realtà concreta delle filiali. E in questa astrattezza un ruolo fondamentale lo gioca senza dubbio la pervasività delle campagne prodotto, che dovrebbero occupare la gran parte delle giornate ma non possono prescindere dagli adempimenti burocratici, dall’esame dei tabulati, dalle procedure antiriciclaggio e dagli innumerevoli corsi obbligatori al fine di non perdere le abilitazioni Ivass e Mifid. Questa miscela tra ossessiva insistenza “commerciale” e difficoltà della gestione ordinaria diventa un composto che fa esplodere, proprio come una cattiva alchimia, l’equilibrio psicofisico del lavoratore. La prima contromisura che il Sindacato deve pretendere per mitigare questo disagio è l’assunzione di personale in sostituzione almeno parziale degli esodati e la stabilizzazione del personale interinale, spesso utilizzato per fronteggiare le emergenze e poi abbandonato al proprio triste destino.

Venendo alla nostra Regione, bastano pochi dati di raffronto sulla Basilicata nell’ultimo decennio:

- 400 lavoratori in meno;
- 70 sportelli in meno;
- 42 comuni senza uno sportello bancario;
- Nessun presidio di direzione degli istituti bancari;
- Il 25% di soldi in meno immessi nell’economia dal sistema ed erogati alle famiglie alle imprese;

tutto ciò dà la misura di quanto la crisi abbia segnato anche la nostra Regione e dà la misura di quanto si sia lontani dalla normalità.

Una cosa è certa, c’è e ci sarà un restringimento del credito e un aumento degli interessi per le famiglie.

Ritengo che da questo Congresso dovrebbe partire l’eco di un grido d’allarme già lanciato in passato sulla desertificazione bancaria nella Basilicata.

Ma per ottenere risultati migliori bisognerebbe prendere coscienza che solo un Sindacato coeso può fronteggiare i poteri economici ed essere ascoltato dalla classe politica. Da qui un rilancio alla confederalità

che è stata più volte auspicata anche dal nostro Segretario Generale Maurizio Landini. E' importante non cadere nel tranello di chi vuole una controparte divisa ed in competizione per poter negoziare più facilmente ed al ribasso le richieste nei confronti dei lavoratori.

Purtroppo in Basilicata ci rappresenta una classe politica sempre sorda nei confronti dei problemi del nostro comparto.

Mai nel corso degli anni è stata spesa una parola non nei confronti delle banche, ma dei lavoratori che rischiavano o che sono stati vittime dell'emigrazione lavorativa.

Innumerevoli volte abbiamo richiesto un incontro al presidente della Regione e al sindaco di Potenza sulla vicenda della Banca Popolare di Bari, ma senza avere alcuna risposta (In Abruzzo invece i Sindacati sono riusciti a spingere la classe politica a formulare un'interrogazione parlamentare sulla chiusura degli sportelli). Come se il problema di oltre 150 lavoratori e di oltre 150 famiglie non riguardasse anche il tessuto economico e sociale della Basilicata.

La classe politica lucana ha fatto orecchie da mercante anche quando è stata chiusa a Matera la storica Direzione Territoriale (una volta direzione Generale della Banca Popolare del Materano) di Bper Banca per essere trasferita a Napoli. Nelle regioni limitrofe per la situazione analoga sono state "erette le barricate" ed i presidi sono stati mantenuti, mentre in Basilicata c'è stato il silenzio più assordante da parte del presidente della Regione e del sindaco di Matera.

Oramai non c'è più tempo. E' necessario che la Regione convochi quanto prima una Conferenza sul credito coinvolgendo immediatamente le Organizzazioni Sindacali, i Sindaci e le associazioni di categoria per poter tentare (perché anche se è tardi siamo ancora in tempo) di arginare il fenomeno della desertificazione bancaria e provare ad avviare una nuova fase in controtendenza.

E' necessario far ripartire l'Italia e il Sud dal lavoro, ma da quello stabile stabile, non da quello precario o a tempo determinato. Il PNRR è un'occasione importante che non possiamo perdere, ma deve essere gestita bene. E' per questo che chiederemo a tutti, ma in primo luogo alla politica, di uscire dalla logica elettorale e di fare scelte chiare per dare risposte ai cittadini della Basilicata, del Mezzogiorno e del Paese.

Una banca è una "infrastruttura", come una strada o un ponte, ed ha tra i suoi obiettivi quello di restituire valore agli azionisti, quelli che, in parole povere, "ci mettono i soldi". Il valore si traduce nell'aumento di prezzo dell'azione, che accresce il valore intrinseco del capitale investito; e si traduce anche nel dividendo, che è la parte di utile annuo dell'impresa destinata a premiare l'investimento azionario. Inoltre la banca ha l'obiettivo di rafforzare il suo patrimonio, in modo da garantire l'equilibrio di bilancio e fare sì che i risparmiatori, tutti coloro che depositano i loro soldi in banca, non abbiano a temere che i loro risparmi vengano messi a rischio da una gestione che eroda il valore del patrimonio dell'istituto, e quindi di conseguenza del loro patrimonio. I casi delle banche venete, delle quattro banche sottoposte a risoluzione, di Carige sono gli esempi più brucianti di come una gestione dissennata (accompagnata peraltro, almeno in qualche caso, da una cinica politica di tutela del "sistema" a detrimento dei risparmi della clientela) porti al

sacrificio di quello che è sempre stato considerato un dato di eccellenza italiano: l'ammontare del risparmio privato. Sotto questo profilo, le norme europee che impongono un crescente requisito patrimoniale, regole severe sugli accantonamenti di capitale a tutela del rischio di credito, lo scarico dai bilanci dei crediti inesigibili, indirizzano chiaramente il sistema verso un progressivo rafforzamento del patrimonio delle banche, che passa necessariamente attraverso le aggregazioni, le fusioni, le incorporazioni di realtà più piccole dentro realtà più grandi.

Ma se la banca come detto è una infrastruttura, il suo compito non può esaurirsi in questo. Una infrastruttura non può limitarsi a servire solo il proprio capitale di rischio ed a tutelare il patrimonio attraverso gli accantonamenti di capitale. Deve fare in modo che la strada permetta l'agevole scorrere del traffico, che il ponte venga mantenuto ed evitare crolli dalle conseguenze tragiche. In sintesi, deve garantire la qualità del servizio (definito, per una sua parte, dalla legge stessa "servizio pubblico essenziale"). La Costituzione (art.47) recita: "la Repubblica incoraggia e tutela il risparmio in tutte le sue forme; disciplina, coordina e controlla l'esercizio del credito." Se questa è la cornice istituzionale, è evidente che il lavoro bancario non è riducibile alla remunerazione dei soci di capitale o alla vendita di prodotti, ma costituisce l'esplicazione professionale di una "responsabilità sociale d'impresa" che non è uno slogan di moda, ma la traduzione concreta del principio costituzionale. In banca, almeno negli ultimi vent'anni, abbiamo assistito e assistiamo ad una evoluzione tumultuosa delle aggregazioni proprietarie, che finisce per rendere il servizio alla clientela simile ad una strada perennemente costellata di "lavori in corso", con le conseguenti file, i rallentamenti, i ritardi, i disservizi. Come essere costantemente in coda a passo d'uomo sulla famigerata Salerno – Reggio Calabria. La necessità di integrare i sistemi informatici e i data base dei clienti con frequenza incessante, legata ai continui processi di concentrazione, ha delle ricadute negative sul servizio che non possono più essere definite contingenti, od occasionali, ma strutturali. La *customer care* oscilla tra l'inefficienza dei labirintici percorsi telefonici dei "numeri verdi", dove per arrivare a parlare con un operatore devi falciare la giungla delle offerte commerciali che si frappongono come arbusti al traguardo; e i questionari sul grado di soddisfazione della clientela, che viene disperatamente invitata, dall'operatore di turno, a non dare un punteggio troppo basso, per evitare che l'insufficienza del ranking non venga imputata alle carenze organizzative, ma all'operatore stesso. I clienti al dettaglio sono i primi *stakeholders* ad essere penalizzati da questa combinazione di cattiva organizzazione e politica di riduzione strutturale dei costi dell'assistenza; perché sull'assistenza al cliente non si investe, ma si risparmia. Sotto questo aspetto, troppe banche cominciano ad assomigliare alle compagnie telefoniche, dove quando il cliente è un anziano, un fragile, una persona priva della dimestichezza e della malizia necessarie per cavarsela, si parte all'assalto. La penalizzazione della clientela al dettaglio, tuttavia non si realizza solamente attraverso l'automazione della assistenza post-vendita, ma anche attraverso l'esasperazione della logica di vendita. Il problema, cioè, non sorge solo *dopo* la vendita, ma nasce con essa. C'era una volta la forbice fra i tassi. Il differenziale tra i tassi applicabili alla clientela che deposita e i tassi applicabili alla clientela che ottiene credito è stato la principale fonte di ricavo delle banche tradizionali per

almeno un secolo. Negli anni 2000 le economie avanzate hanno iniziato a conoscere dei periodi di recessione sempre meno congiunturali, culminati nella crisi del 2008, che può essere considerata un compendio delle recessioni di origine speculativa, nonché l'archetipo del cortocircuito tra finanza drogata e crollo dell'economia reale. I mutui *subprime*, concessi ai cittadini statunitensi non in base alla loro capacità di restituzione, ma in base al puro valore di mercato dell'immobile (in spregio a qualunque regola base del merito di credito), sono stati dematerializzati e diluiti dentro strumenti derivati il cui valore era appunto legato alla massa di queste operazioni; la diffusione a macchia d'olio di questi strumenti nei portafogli delle banche d'affari e dei fondi ha corrisposto al portare una bomba atomica direttamente dentro le casseforti delle banche. Infatti, quando i debitori hanno iniziato a non poter pagare le rate, i derivati hanno perso valore, distruggendo i bilanci di Lehman Brothers ed altri grandi istituti. Questa crisi è, o dovrebbe essere, un enorme monito per il futuro: quando la forbice tra i tassi diminuisce, fare operazioni speculative per lucrare su interessi fuori mercato è molto rischioso. Ma il monito è più generale: quando la forbice tassi diventa strutturalmente minima (e siamo stati addirittura in una fase di tassi negativi), cercare di sostituire questi ricavi con prodotti ad alto commissionale e/o alto rischio diventa pericolosissimo, per la banca, per i clienti e per i dipendenti.

Purtroppo però il sistema si è assuefatto e anche se dallo scorso ottobre i tassi (per volere della BCE che così salvaguarda i crediti delle banche) hanno ripreso a salire aumentando così i profitti degli Istituti Bancari, il core business di tali aziende rimane comunque un altro: il ramo assicurativo che porta alte provvigioni senza rischio di credito.

Questi rischi sono collegati tra loro: innescare un meccanismo perverso di tipo commerciale trascina nel rischio di deterioramento il bilancio dell'azienda, la qualità della consulenza alla clientela e la qualità del lavoro dei dipendenti. Disinnescare questo meccanismo mette al riparo il bilancio da rischi indebiti, migliora il servizio e allevia lo stress lavoro-correlato.

Le pressioni commerciali, che sono la principale causa di *distress* (o stress cattivo) sul lavoro con le correlate conseguenze sulla salute psicofisica dei lavoratori (ansia, demotivazione, caduta di autostima, panico, depressione, *burnout*) non possono essere correttamente comprese né efficacemente combattute, se non se ne inquadrano le cause strutturali. Considerarle un fenomeno casuale, occasionale o, peggio, consustanziale al tipo di attività propria di un'azienda commerciale, non consente di coglierne il collegamento causale con la caduta strutturale dei profitti da attività caratteristica. Alla crisi del business bancario tradizionale, lo stakeholder di capitale (i grandi azionisti) risponde riaffermando l'esigenza di mantenere intatto il ritorno sull'investimento, pena l'abbandono del business medesimo. Questo intento viene allora perseguito attraverso la promozione massiva di prodotti ad alto valore aggiunto, di contenuto misto finanziario/assicurativo, di struttura spesso complessa. Questa promozione viene veicolata attraverso la rete commerciale, che quindi è sottoposta ad una pressione continua, finalizzata al collocamento del prodotto/i. Questo sposta il focus della consulenza, in maniera strutturale e non occasionale, dalle esigenze del cliente

alle esigenze del socio forte di capitale. Le norme della Mifid diventano allora, nella migliore delle ipotesi, un armamentario formale che tutela la banca dal rischio di contenzioso, ma non il cliente; nella peggiore delle ipotesi, un groviglio di lacci e laccioli che si è indotti a sbrogliare con malizia, per poter vendere a quel cliente un prodotto che altrimenti non potrebbe acquistare. Questo quadro genera una “consulenza” nella quale l’interesse del cliente rischia di essere perseguito in maniera subordinata ed accidentale rispetto all’interesse del grande azionista, e l’attività del dipendente coscienzioso e retto viene sottoposta ad una tensione continua e indebita. Lo stress da pressione commerciale rappresenta precisamente lo scarico sul personale della tensione aziendale derivante dalla crisi strutturale di un certo modello di business bancario, i cui padroni non accettano di vedere contratti i loro profitti.

Questo accade sul versante dei ricavi. Ma la crisi del business bancario tradizionale viene, a fatica, gestita anche sul versante dei costi, in primis quelli del personale, la prima voce di costo fisso delle banche. Fino ad ora la gran parte di riduzione della forza lavoro si è realizzata attraverso manovre di esodo volontario, accorciando mediamente di tre anni la vita lavorativa dei dipendenti più anziani, che vengono accompagnati alla maturazione del requisito pensionistico attraverso lo “scivolo” del Fondo di Solidarietà, che non grava sulla fiscalità generale ma è alimentato unicamente dalle risorse del sistema bancario stesso. Le banche accettano volentieri di sostenere i costi, spesso ingenti, di queste operazioni perché realizzano in un colpo solo diversi obiettivi: diminuiscono il saldo algebrico delle teste da considerare a libro paga (anche perché il turn over non prevede mai un tasso di sostituzione tra usciti e neoassunti che superi il 50%); si liberano di stipendi “pesanti” (se non altro per le anzianità maturate) in cambio di stipendi “leggeri” ; plasmano i nuovi addetti sulla filosofia della vendita spinta, laddove le generazioni uscenti recalcitrano a piegarsi a questa logica; ultimo ma non ultimo, possono assumere dal marzo 2015 con il contratto del Jobs Act, che precarizza *ab origine* la vita lavorativa del dipendente “stabile”, il cui posto non è più garantito dalla reintegra o risarcimento contro il licenziamento illegittimo, ma indennizzato alla pari di un qualunque costo d’impresa, calcolabile in anticipo. Strettamente collegato a questo genere di operazioni è la rarefazione progressiva degli sportelli sul territorio, non sostituiti o sostituiti da filiali “moderne”, automatizzate e pressochè prive di dipendenti fisici, rimpiazzati nel migliore dei casi da assistenti digitali. Si tratta in buona misura di una direzione obbligata, che va di pari passo con il progredire della tecnologia, ma il percorso è lastricato di vittime, che le banche considerano “danni collaterali”: sono i clienti fragili, le persone anziane, gli indigenti, soggetti che vengono progressivamente espulsi dal novero della clientela interessante e lasciati alla concorrenza postale, che peraltro nel frattempo adegua il suo modello di vendita, specie in campo finanziario, a quello delle banche, finendo per scimmiottarne le prassi con l’aggiunta deteriore di una insufficiente formazione degli addetti. Le fusioni ed acquisizioni, accompagnate regolarmente dalla cosiddetta “razionalizzazione” della rete di vendita, provocano inoltre un tendenziale abbandono dei territori ad economia debole, sfruttati (se conviene) solo ed unicamente come bacini di raccolta del risparmio, che viene

poi impiegato in territori dall'economia più strutturata; con buona pace dell'idea di istituto di credito come infrastruttura, dalla quale siamo partiti.

Il "combinato disposto" tra abbandono dei territori e focalizzazione "spinta" sul prodotto genera effetti grotteschi, o distorsioni ai limiti della legalità. Un esempio del primo tipo: un cliente che richiede un prestito riceve un secco diniego, e viene poi ricontattato su iniziativa della banca per sottoscrivere una cessione del quinto. Un esempio del secondo tipo: la condizione per la concessione di un prestito non è il rapporto rata/reddito, ma diventa la sottoscrizione di una polizza dal contenuto decorrelato al finanziamento. Questi esempi raccontano come le scelte di adattamento delle banche alla crisi del business forzino la struttura aziendale oltre il lecito, e questo non generi solo un peggioramento del clima lavorativo (fatto già grave in sé per le ricadute in termini di danno alla salute), ma una modifica della natura stessa del rapporto con la clientela, che viene tendenzialmente abbandonata quando essa manifesta un bisogno, e contestualmente sollecitata per soddisfare un bisogno che essa non pensa di avere. Se la banca fosse una autostrada, sarebbe un'autostrada che puoi percorrere solo se accetti di pagare un pedaggio che comprende anche la cena in un ristorante di lusso e una giornata a Disneyworld: peccato che siano cose che a te non interessano.

La dipendenza dal budget e dagli obiettivi quantitativi è un problema strutturale, infatti, si tratta del sistema consapevolmente adottato dalle banche per compensare i mancati introiti da differenziale tassi con altre entrate, derivanti in massima parte da commissioni su servizi. Questo approccio tende a modificare addirittura l'essenza della obbligazione lavorativa, trasformandola da obbligazione di mezzi a obbligazione di risultato. In termini normativi, questa deriva va ostacolata riaffermando anzitutto che la parte fissa dello stipendio deve rimanere assolutamente prevalente e "vischiosa", ossia non comprimibile.

Poi, occorre adottare un approccio radicale nella concezione sindacale dei premi di risultato, o parte variabile della retribuzione. Se si lascia all'azienda campo libero nello stabilire in maniera unilaterale le politiche di remunerazione, il risultato è che la remunerazione viene completamente sbilanciata a favore del personale che "vende prodotti" (in che modo li venda, tra l'altro, non entra a far parte del criterio di calcolo), tralasciando tutto quel personale che svolge mansioni di servizio altrettanto fondamentali per il funzionamento della macchina organizzativa.

Ci sono anche altri due vettori correttivi della pessima politica e prassi commerciale, che però possono essere visti piuttosto come obiettivi di categoria, difficilmente perseguibili solo dentro una dinamica aziendale. Il primo è l'introduzione di meccanismi di deterrenza delle cattive prassi commerciali, ossia sanzioni economiche a carico delle aziende che veicolano o tollerano condotte vessatorie.

I pur apprezzabili accordi sulle politiche commerciali mancano attualmente di un apparato sanzionatorio, e rendono deboli le armi della pura denuncia e della pura persuasione nei riguardi di una organizzazione, come abbiamo tentato di dimostrare, strutturalmente e non occasionalmente portata a esercitare pressione indebita. Il secondo è un approccio "pubblico" mirante a propagandare l'utilità di una "alleanza" tra i due *stakeholders* deboli, clienti al dettaglio e dipendenti, contro lo *stakeholder* forte, il grande azionista. Esiste

una “vulgata” dura a morire che confonde il bancario e il banchiere, e contrappone il bancario (che ha una faccia esibita allo sportello, a differenza del banchiere) al cliente quando si verificano eventi che travolgono il risparmio e i risparmiatori – citiamo le banche venete o le quattro banche sottoposte a risoluzione, ma potremmo citare i casi My Way, For You, Parmalat, Cirio, Argentina, il periodo dei derivati in Unicredit, lo scandalo dei diamanti. Occorre rovesciare il tavolo di questa narrazione ingannevole, e lottare per far passare l’idea che le buone consulenze commerciali fanno gli interessi del cliente, e le cattive prassi commerciali fanno gli interessi della banca (interessi peraltro di corto respiro, perché soggetti al dissesto futuro dell’istituto o alle indagini della magistratura). La battaglia contro le pressioni commerciali diventerebbe così la battaglia che vede uniti clienti e dipendenti, che anche nelle dinamiche confederali del recente passato spesso non hanno trovato una sintesi. La lotta contro le pressioni commerciali, generatrici di stress da lavoro e cattiva consulenza - fenomeni che sono intimamente legati - è una frontiera centrale, e deve generare l’evoluzione anche della professionalità incorporata nelle competenze dei RLS, che non possono più limitarsi a vigilare in un’ottica industrialista, ma devono acquisire gli strumenti tipici per tutelare la salute dei dipendenti in un’accezione contemporanea che è quella del benessere, e non semplicemente dell’assenza di una patologia. Anche perché il disagio e il malessere prolungati, come ormai è provato anche in medicina, sono forieri della malattia del corpo e della mente.

Un altro versante sensibile, legato alle dinamiche di fusioni ed acquisizioni che non sono certo terminate (si è da poco conclusa quella di Bper su Carige), è quello dell’area contrattuale, delle esternalizzazioni e della stabile occupazione. Le inadeguatezze organizzative e i *gap* tecnologici, presenti già nell’attività ordinaria e quindi gravemente penalizzanti nelle operazioni straordinarie, non possono essere affrontati ricorrendo alle scorciatoie delle esternalizzazioni di attività, spesso ad aziende che non applicano il contratto del credito, e ricorrendo al pannicello caldo dei lavoratori in somministrazione. L’affidamento di attività a terzi può avere un senso solo se si tratta di attività per le quali non è possibile reperire e formare le adeguate competenze in azienda. Nei casi invece in cui gli appalti di lavorazioni rispondono ad una esigenza di puro risparmio dei costi (peggiorando tra l’altro la qualità del servizio) la deriva va respinta, perché oltre a prefigurare il rischio di esuberi autoindotti, intacca l’integrità dell’area contrattuale, trasferendo progressivamente attività strettamente funzionali al ramo credito all’interno di aree contrattuali diverse.

Un terreno che in qualche modo va recuperato nell’agenda sindacale del confronto è la ripresa di un ruolo attivo, propositivo e progettuale, su tutti i temi che riguardano strumenti di welfare e condizioni lavorative. Il benessere lavorativo passa per un’azienda che non ostacola le lavoratrici e i lavoratori nella gestione della propria vita; in questo senso è importante quel cambio di mentalità rispetto all’uso del lavoro agile. Ma non solo: meno ostacoli alla fruizione di permessi genitoriali o assistenziali, all’ utilizzo del part time. Sotto questo profilo, può essere utile aprirsi a confronti in cui trovare strumenti di solidarietà che coinvolgano le aziende e vedano la partecipazione di tutti i lavoratori. Tutto questo passa anche per un ruolo del sindacato nella gestione del welfare.

Altro aspetto fondamentale, del quale non potrà non tenerne conto in fase di rinnovo contrattuale, è quello relativo alle nuove modalità di lavoro.

La epidemia da Covid-19 ha funzionato da acceleratore nel passaggio di alcune fasce di lavoratori alla modalità di "lavoro agile", o smart work: si pensi che nei primi giorni di marzo 2020, i lavoratori che utilizzavano tale modalità erano appena 28.000 in Italia, in soli quindici giorni si è passati a 7.000.000. Mentre la risposta emergenziale, pur tra numerose farraginosità e timidezze, è venuta parzialmente incontro alla necessità di distanziare i lavoratori in senso fisico e limitare i loro spostamenti, la pianificazione delle risorse e dell'organizzazione funzionali al passaggio allo smart work ordinario post Covid appaiono in grave ritardo. Per questo bisognerà combattere affinché si ottenga una migliore conciliazione tra tempi di lavoro e vita privata e quindi una migliore qualità della vita delle colleghe e dei colleghi. In particolare, tornando al Sud, potremmo affermare che potrebbero esserci i presupposti per far viaggiare non i lavoratori, ma il lavoro.

Purtroppo c'è un evidente interesse da parte di molti soggetti a ridimensionare ruolo e peso del Sindacato Confederale, soprattutto ora che dovranno essere compiute e attuate scelte fondamentali relative all'attuazione del PNRR e all'auspicata uscita dalla fase emergenziale.

Questi attacchi sono anche utilizzati per distogliere l'attenzione rispetto alla discussione in atto nel Governo sulle delocalizzazioni, tema che vede un evidente e forte interesse da parte di Confindustria.

Oggi, come negli anni addietro, continuiamo a condividere l'idea della riduzione del numero di contratti a termine, sottolineiamo la mancata reintroduzione dell'art.18 anche perché nel frattempo, come abbiamo sempre sostenuto, gli elementi di incostituzionalità già allora evidentissimi, sono stati puntualmente messi in luce dalla Corte Costituzionale, ma anche da giudici del lavoro che stanno facendo a pezzi punto per punto il jobs act.

Non abbiamo condiviso la riforma fiscale che ha operato la redistribuzione verso i redditi più alti e che ha comportato per il lavoro dipendente la soppressione o la sforbiciata di tutte le deduzioni e le detrazioni comprese quelle da lavoro e le spese sanitarie e per i mutui.

Abominevole poi l'intervento ipotizzato sulle pensioni perché se si realizzerà, dati alla mano, darà una sforbiciata alle future pensioni e creerà nuovi poveri. E' necessario introdurre flessibilità nell'accesso alla pensione, a partire dai 62 anni di età o con 41 anni di contributi a prescindere dall'età, garantendo strutturalmente condizioni più favorevoli per l'accesso alla pensione delle categorie fragili, riconoscendo la diversa gravosità del lavoro e allargando la platea dei lavori usuranti e di coloro che svolgono lavoro notturno. Anche se oggi noi parliamo di pensioni che probabilmente per molti saranno una chimera vista la discontinuità del lavoro di oggi che non riguarda solo i giovani, ma anche 50enni che hanno perso il lavoro stabile e lo ritrovano precario e temporaneo (se lo ritrovano). Diventa quindi fondamentale che, con il rinnovo del contratto nazionale, si preveda il rinnovo e magari l'estensione del FOC.

Il documento congressuale votato a larghissima maggioranza tra gli iscritti, propone una visione ed un'idea di Paese e di Europa molto diversa della narrazione degli ultimi anni. Guarda le cose dal punto di vista del lavoro ma non si rinchiude in una dimensione di rappresentanza corporativa degli interessi parziali.

In sintesi le priorità individuate dalla FISAC e dalla CGIL sono: l'aumento dei salari anche alla luce della crescente inflazione, la riforma del fisco in modo tale che ci sia una tassazione più equa e che coinvolga tutti, lo stop alla precarietà, il miglioramento delle condizioni di lavoro con investimenti sulla qualità e sulla sicurezza e nuove politiche di sviluppo economico. Ed è su queste che andranno profusi tutti i nostri sforzi nei prossimi mesi, di pari passo naturalmente con gli sforzi che dovremo sostenere per il rinnovo del nostro CCNL che ci ha visti impegnati già dalla fine dell'estate.

Abbiamo fatto in questi anni un lavoro importante ed allo stesso tempo rilevante, molto spesso negli accordi sottoscritti, in tutti i settori, la FISAC ha fatto da traino lasciando la propria impronta.

Lo abbiamo fatto in un paese disorientato, incattivito, impoverito anche negli ultimi anni soprattutto per effetto di chi ha remato contro la CGIL (e la FISAC) prima e dei sindacati in generale poi, scatenando campagne mediatiche volte a far credere che i sindacalisti sono dei nullafacenti ben pagati e "nemici" dei lavoratori e che i dipendenti bancari, a loro volta, sono "nemici" dei cittadini e dei risparmiatori (facendo in tal guisa ricadere le colpe di quei banchieri disonesti sui bancari).

Quello che ci aspetta sarà un futuro difficile e incerto, ma questo non ci spaventa. Continueremo a lottare, come abbiamo sempre fatto, per difendere i lavoratori ed i più deboli. TEMPI DURI ED INCERTI nei quali c'è bisogno della passione di tutti noi. Noi abbiamo questa opportunità e abbiamo le forze, la passione, il coraggio per realizzarlo.

Permettetemi, in ultimo, di ringraziare tutti voi per l'impegno profuso all'interno dell'Organizzazione, la Segreteria uscente per l'importante supporto fornitomi e l'amico Enzo Atella per la sua completa ed incondizionata disponibilità di questi ultimi otto anni in cui abbiamo collaborato e per i consigli continui e disinteressati che mi ha elargito e che mi hanno consentito di crescere all'interno di questa grande Organizzazione.

Grazie e Buon Lavoro a tutti noi....