

## In banca le rivoluzioni si fanno insieme ai lavoratori, non mandandoli a casa

di Lando Maria Sileoni

Quale sarà il bancario del futuro? La risposta è complessa: dipenderà dalla forza del sindacato e dalla lungimiranza delle banche. Per ora, è tutto fermo. Di vera trasformazione non c'è niente, solo chiacchiere. Le banche non hanno affatto le idee chiare, al momento sono concentrate ad aumentare gli utili e lo fanno solo attraverso tagli ai costi e svendita delle sofferenze, con le agenzie trasformate in punti vendita. Quel poco di trasformazione in atto corrisponde a operazioni di cosmesi, niente di chirurgico. Le richieste che presenteremo in Abi con la piattaforma non rappresentano il classico elenco contenente mere rivendicazioni salariali e normative. Abbiamo inserito dei punti nuovi che possono consentirci di far compiere al settore bancario un salto di qualità, a tutela dei territori, delle imprese, delle famiglie e degli stessi lavoratori bancari. Proprio nell'ottica di guardare al futuro delle banche - e quindi dei loro 300 mila addetti - desideriamo confrontarci costantemente con i banchieri per gestire il futuro. Se si opporranno, i pasticci sono dietro l'angolo. La priorità della Fabi è il mantenimento degli attuali livelli occupazionali, creando le condizioni per nuovi posti di lavoro. Non ci convincono né il lavoro ibrido né altre forme di lavoro non concordate con il sindacato prive di elementi di controllo e di tutela del lavoratore.

Le opportunità offerte da nuovi strumenti e tecnologie hanno un impatto significativo sia sui servizi sia, consequenzialmente, sull'organizzazione del lavoro. Ecco perché abbiamo chiesto, con la piattaforma, di creare una cabina di regia sulla digitalizzazione: vogliamo governare la profonda trasformazione banco-finanzia-

ria a cui andiamo in corso, rispettando le peculiarità organizzative dei gruppi bancari. Discuteremo di fintech, di open banking e dovremo anche affrontare il problema del dumping di concorrenti non bancari come Google, Amazon, Facebook e Apple che conquistano quote di mercato bancario senza rispettare regole e requisiti patrimoniali imposti alle banche tradizionali. Uno squilibrio che va cancellato al più presto, ma dipenderà molto dalla volontà degli istituti di credito di cambiare pelle.

Per costruire il futuro per le banche e per i bancari vogliamo ragionare sulla trasformazione dell'attuale modello di agenzia in banca hub per servizi di consulenza. Servono nuove professioni e nuove attività. Bisogna puntare sulla specializzazione: dobbiamo uscire dal nostro perimetro, sostituirci anche alle professionalità dei commercialisti e dei consulenti finanziari. Ciò anche per evitare che le agenzie diventino sempre più «semplici2 supermarket finanziari. Così come siamo contrari alla trasformazione degli istituti in boutique riservate solo a fasce di clientela con portafogli significativi. Un progetto che forse qualcuno ha in mente per Carige: è un ambito da coltivare, ma non può esserci solo questo in una banca.

Con l'Abi e con i banchieri, ci con-

fronteremo anche su un altro aspetto: le nuove tecnologie - sovrapposte alla crisi finanziaria internazionale - hanno radicalmente mutato la geografia dell'industria bancaria italiana. Si è ridotto il numero complessivo di banche e gruppi bancari, sceso a 115; le agenzie erano quasi 35 mila nel 2008 e sono calate a poco più di 25 mila. Chi ne ha giovato sono le Poste Italiane che hanno con entusiasmo dato ospitalità a quei territori e a quella clientela abbandonata dalle banche.

In ogni caso, riteniamo imprescindibile tenere lo sguardo rivolto costantemente al futuro e all'innovazione, ma occorre fissare un paletto: le tecnologie devono entrare in banca, ma devono essere strumenti al servizio dei lavoratori e non sostituirli. È un tema, quello della centralità del fattore umano, sul quale punto i riflettori da tempo.

In banca le imprese e le famiglie pianificano il loro futuro, decidono le loro strategie economiche, prendono decisioni importanti. Momenti cruciali che vanno adeguatamente supportati dalle banche e vanno seguiti dalle persone, non da macchine né da algoritmi.

Del resto, il rapporto tra banche e clienti si fonda sulla fiducia: tablet, smartphone e byte non sono in grado di rimpiazzare le lavoratrici e i lavoratori. Certo, determinati processi e specifiche operazioni tradizionali verranno svolte sempre di più da



Lando Maria Sileoni



strumenti tecnologici, ma le persone saranno ancora determinanti soprattutto nelle funzioni di supporto alle scelte della clientela. Siamo sicuri che anche gli altissimi dirigenti e i membri dei consigli di amministrazione delle banche vorranno limitare il fintech: perché non intendono cedere alle macchine il potere nell'erogazione del credito.

Grazie alle nuove tecnologie - che pure hanno avuto effetti sul lavoro - nascono anche nuovi mestieri fino a poco tempo fa inimmaginabili. Basta pensare agli esperti di realtà virtuale o agli esperti di intelligenza artificiale. La priorità resta la difesa dell'occupazione, la difesa della clientela e dei territori. Siamo contrari alla «semplificazione» dell'industria bancaria italiana nelle mani di tre, quattro gruppi bancari al massimo e quindi siamo contrari alla politica della Commissione europea e della Bce. La priorità è la specializzazione del bancario senza l'introduzione di figure ibride, metà autonome e metà dipendenti, che potrebbero, se non governate, introdurre effetti di instabilità per la categoria. Siamo favorevoli a scelte organizzative che non creino nei territori danni collaterali come quelli che inevitabilmente le società specializzate nel recupero crediti creeranno. Il paradosso sarà che sullo stesso territorio opereranno nei prossimi mesi banche che avranno buoni propositi contemporaneamente ad aziende che, in tempi brevissimi, cercheranno di utilizzare ogni mezzo per guadagnare con le sofferenze bancarie. E, l'ultimo paradosso, da evitare, è rappresentato dalla volontà di alcuni banchieri di introdurre, nel nuovo contratto nazionale, forme flessibili di salario legate ai risultati individualmente raggiunti.

*Sileoni è segretario generale della Fabi*