



PRESSIONI COMMERCIALI
AUDIZIONE SEGRETARIO GENERALE
LANDO MARIA SILEONI
COMMISSIONE PARLAMENTARE

RASSEGNA STAMPA

18 MAGGIO 2022

FOCUS BANCHE

di Lando Maria Sileoni *

Illustre presidente Ruocco, onorevoli deputati, onorevoli senatori, vi ringrazio, a nome di tutta la Fabi. Siamo da sempre il sindacato più rappresentativo dei settori Abi, Bcc, esattoriali e pensionati con quasi 120.000 iscritti. Nel 1949, voglio ricordare, la Fabi sottoscrisse, da sola, il primo contratto nazionale dei bancari. È l'occasione giusta per un importante approfondimento sui modelli distributivi, sulle indebite pressioni commerciali, sul cambiamento del modello di business e sul ruolo sociale delle banche. Le indebite pressioni commerciali sono state relegate, confinate, isolate e considerate da alcuni gruppi bancari come un argomento di carattere esclusivamente sindacale solo per la volontà politica di nascondere, invece, un problema di carattere sociale.

L'ossessione delle banche è il raggiungimento dei risultati, tutti concentrati nel breve termine, perché il vero obiettivo è soltanto la distribuzione di altissimi dividendi ad azionisti e fondi d'investimento. Non credo che possa servire una netta separazione tra banca d'affari e banca commerciale se l'unico obiettivo è quello della distribuzione di alti dividendi.

Il passaggio politico non è di poco conto perché, dopo i recenti scandali del cosiddetto «risparmio tradito», le indebite pressioni commerciali invece di diminuire hanno ripreso forza. Alla Popolare di Vicenza sul tema del «risparmio tradito» facemmo delle denunce. Ricevetti in cambio un processo e una richiesta di risarcimento danni per 200mila euro. Fummo completamente assolti, ma questo caso dimostra come eravamo opposti a quella gestione.

Voglio garantire un contributo per cercare di cambiare, insieme a voi, una situazione paradossale. Il mio contributo ricerca il dialogo attraverso una serie di proposte che farò alla fine, per un miglioramento complessivo del settore bancario. Una delle priorità, oggi, è far partire dalle scuole una vera educazione finanziaria.

È indispensabile far passare il messaggio che le banche si stanno rapidamente trasformando da filiali e agenzie in negozi finanziari, con imponenti investimenti tecnologici per trasformarsi poi in una Fintech, cioè società finanziarie con poco personale e ad alto tasso di tecnologia. Questo per noi è inaccettabile. È indispensabile far passare il messaggio che sempre meno credito, meno prestiti verranno erogati a famiglie e imprese, non per casualità o per negligenza o per indifferenza delle banche, ma per una precisa volontà politica da parte della Banca centrale europea.

Questa decisione della Banca centrale europea parte da lontano, da quando nel 2015 il settore bancario italiano raggiunse il record di 200 miliardi di euro di sofferenze che le banche nel corso degli anni hanno dovuto svendere, per pochi euro rispetto al valore reale, a società indipendenti di recupero crediti, alcune delle quali stanno tagliando cittadini, famiglie e imprese con la volontà di rientrare in pochissimo tempo dei crediti acquistati dalle banche. Questa decisione della Banca centrale europea aumenta le distanze tra potere economico-finanziario e potere politico. Da una nostra ricerca del 2021, ripresa da televisioni nazionali e stampa, è emerso che le banche ricavano di più vendendo prodotti finanziari e assicurativi rispetto ai prestiti.

Quando parlo di ruolo sociale che le banche hanno da tempo trascurato, mi riferisco proprio a situazioni come queste, dove, una volta, la banca aveva un proprio ufficio legale che si occupava di far rientrare il credito e di salvare il cliente, evitando fallimenti di



DETERMINATO Lando Maria Sileoni, segretario generale della Fabi, il primo sindacato dei bancari

AUDIZIONE IN PARLAMENTO SULLE PRESSIONI COMMERCIALI

«In banca basta coi diktat sui prodotti nelle filiali»

Sileoni (Fabi): «Subito nuove regole, formazione del personale e sanzioni ai gruppi che sgarrano»

Il segretario generale della Fabi, primo sindacato bancario, Lando Maria Sileoni, è stato audito ieri dalla Commissione parlamentare sul sistema bancario. Ec-

co il suo discorso-appello alla presidente Carla Ruocco e ai parlamentari con le 5 proposte Fabi per il problema delle indebite pressioni commerciali in banca.

aziende e imprese. Oggi intere famiglie vengono spinte nelle mani dell'usura sotto la pressione di alcune società di recupero crediti. In Parlamento giace una proposta di legge per regolamentare una situazione così incresciosa che interessa 1 milione e 200mila soggetti. Voglio anche ricordare che quando, nel 2015, le sofferenze bancarie raggiunsero la cifra record di 200 miliardi, la Banca d'Italia e noi come Fabi sottolineammo che la quota maggioritaria (il 70% del totale) si riferiva a grandi debitori; ad appena 39 posizioni erano riconducibili oltre 15 miliardi di sofferenze. Venne così evidenziato anche un dubbio ed equivoco sistema relazionale che concentrò, a suo tempo, i prestiti nelle mani di pochi soggetti.

Nel resto d'Europa, i dipendenti delle banche non subiscono certi trattamenti e infatti sul tema del cosiddetto risparmio tradito non esistono precedenti.

Il ruolo sociale delle banche è garantito da quei gruppi bancari del Paese che indubbiamente promuovono attività di solidarietà, finanziano onlus, fondazioni, enti di ricerca, ospedali con interventi economici importanti, donazioni, finanziamenti agevolati. Sono tutte iniziative che consentono di raggiungere importanti obiettivi sotto il profilo sociale. Questo aspetto, però, proprio per la sua importanza e delicatezza, merita una considerazione aggiuntiva e riguarda il vero valore della beneficenza rispetto al peso politico che si ottiene automaticamente in tanti ambiti. Non può passare questo messaggio, proveniente da ambienti non sindacali, messaggio che noi non dividiamo, che da parte di importanti organi dello Stato ci sia una certa indifferenza verso le banche e verso le indebite pressioni commerciali sui loro dipendenti proprio perché le stesse banche tendono a intervenire economicamente dove lo Stato non riesce. Nel 2017, per la prima volta, Abi e sindaca-

ti hanno sottoscritto un accordo sulle indebite pressioni commerciali. I risultati stentano ad arrivare e la ragione principale è una: la maggior parte degli accordi sottoscritti all'interno dei gruppi, per migliorare e adattare l'accordo nazionale alle singole realtà aziendali, è stata più volte disattesa dalle stesse banche, dalle stesse aziende che, in taluni casi, hanno rifiutato di garantire l'anonimato alle segnalazioni dei loro dipendenti. Politicamente, le banche hanno sempre contrastato questo accordo perché non vogliono controlli da parte dei sindacati interni. In molti casi, sarebbe sufficiente intervenire tempestivamente sui territori al primo accenno di indebite pressioni commerciali per risolvere almeno la metà delle situazioni. Questo non avviene. E un altro argomento, che sta facendo in negativo la differenza, è che nelle recenti fusioni bancarie l'effettiva integrazione tra dirigenti provenienti da gruppi bancari diversi fa nascere un individualismo sfrenato per interessi professionali e di carriera, creando difficili e incomprensibili problemi di comunicazione, di prevaricazione e di rispetto verso tutto il personale. Inoltre, altro elemento sottovalutato da molti, è l'ossessiva competizione che contraddistingue i rapporti fra gli stessi gruppi bancari.

Consegno formalmente un dossier di centinaia di pagine, in base alle dimensioni di ogni gruppo, contenente tutte le denunce, le segnalazioni "unitarie" delle rappresentanze sindacali di base - che io condivido totalmente e integralmente - quelle che stanno quotidianamente a contatto con i lavoratori, che non sono sindacalisti a tempo pieno, ma che operano e lavorano in agenzie, in filiali a contatto con la clientela. Qui vi elenco i casi più clamorosi di indebite pressioni commerciali che, voglio sottolinearlo, hanno spesso costretto le lavoratrici e i lavoratori bancari a fare uso di farmaci oppure a ricorrere all'assistenza di psicolo-

gi e psichiatri. I casi sono numerosissimi e diffusissimi e vengono sistematicamente negati da alcuni responsabili commerciali di gruppi bancari. Ecco, come dicevo, alcuni esempi: vengono assegnati budget di difficile realizzazione, con ritorsioni professionali e personali in caso di mancato raggiungimento (umiliazioni verbali, minacce di trasferimento o minacce di revoca delle ferie o del part-time); i dipendenti vengono sollecitati più volte a inviare i report di vendita (giornalieri e settimanali) e vengono richieste previsioni di vendita futura sui vari prodotti; vengono monitorati gli appuntamenti e l'agenda con la clientela, attraverso la intranet aziendale, e i dipendenti vengono obbligati a indicare, ad inizio giornata, gli obiettivi di vendita, con successiva verifica a fine giornata; vengono inseriti nuovi appuntamenti con i clienti all'insaputa del lavoratore; vengono inviati continuamente messaggi e-mail, sms e WhatsApp, anche con linguaggio duro e non rispettoso delle persone; vengono creati gruppi o chat, da parte della direzione commerciale, con il solo fine di monitorare i risultati, per spingere ulteriormente le vendite; viene fatta la rilevazione periodica e sistematica dei dati di vendita, non solo per monitorare l'andamento commerciale della banca, ma per controllare i singoli risultati con conseguente lesione della dignità personale delle lavoratrici e dei lavoratori; vengono organizzati "tornei", gare o sfide tra aree territoriali o filiali che si concludono con la pubblicazione di classifiche e pubblicazione dei dati di vendita, anche con l'indicazione dei nomi delle persone, delle filiali e delle aree di appartenenza, per mettere a confronto i risultati dei dipendenti.

La direttiva europea Mifid è il pilastro giuridico per la tutela della clientela bancaria alla quale vengono proposti prodotti finanziari. Per la banca dovrebbe essere fondamentale accertare che il cliente abbia capito a fondo in

cosa sta investendo e soprattutto a quali rischi va incontro con un determinato prodotto o investimento. Purtroppo, molto frequentemente i vertici dei gruppi bancari e chi dirige le reti commerciali delle stesse banche creano meccanismi che consentono di dare alla clientela solo informazioni fuorvianti o non precise oppure parziali e ingannevoli, quando in realtà la direttiva Mifid impone di fornire sempre informazioni chiare e corrette. Su questa fondamentale direttiva è carente persino la formazione delle banche verso il proprio personale che spesso avviene addirittura successivamente al lancio di nuovi prodotti.

Quanto alla tutela del risparmio, la stessa Mifid prevede un questionario per la clientela, ma i dipendenti delle banche sono, talvolta, obbligati a suggerire le risposte in modo da assegnare alla clientela "patenti finanziarie" in linea con i prodotti offerti. Capita, perciò, che prodotti complessi e rischiosi siano venduti a chi ha conoscenze limitate dei rischi e, addirittura, a chi non ha mai fatto operazioni finanziarie in passato. Insomma, le banche, formalmente in regola, costringono i loro dipendenti a prendere altre strade con il risultato che, a correre i rischi, non sono solo i clienti, ma gli stessi dipendenti. Questo meccanismo calpesta qualsiasi principio etico perché il motore della consulenza finanziaria è soltanto quello di far aumentare i ricavi della banca. Sono arrivato, partendo dalla Mifid, all'argomento dei premi e dei cosiddetti sistemi incentivanti: tutte le banche usano la retribuzione variabile sia per trattare sia per motivare i dipendenti. Questa è la teoria. Nei fatti, i premi sono diventati, soprattutto nella rete di vendita, soltanto una spinta per far crescere proprio le pressioni commerciali. Questo succede - e lo abbiamo accertato - perché gli obiettivi di vendita assegnati alle lavoratrici e ai lavoratori sono poco realistici, spesso impossibili da raggiungere, ma rappresentano elementi poi usati per valutare il loro lavoro quotidiano. Anche i premi dovrebbero seguire principi etici, ma quelli che vengono pubblicizzati dai vertici delle banche servono solo per fare propaganda e per iniziative di comunicazione; in realtà i sistemi incentivanti sono solo mezzi che finiscono per favorire i conflitti di interesse, per distruggere lo spirito di squadra nei gruppi di lavoro e per creare disparità di trattamento tra dipendenti. Voglio ricordare quanto ha detto il governatore della Banca d'Italia, Ignazio Visco, il 18 settembre 2021: «L'integrità della condotta delle banche è stata messa in discussione sotto vari profili, dall'onestà nei comportamenti dei dirigenti bancari alla capacità nel gestire rischi finanziari spesso eccessivi, dall'impegno a curare gli interessi della clientela all'attenzione al sistema di incentivi perversi connessi a premi e remunerazioni».

Queste le nostre proposte: 1) i risultati commerciali condensati nel breve termine vanno invece allungati nel medio-lungo termine; 2) per la condizione dei sistemi incentivanti vanno coinvolti i sindacati nazionali, aziendali e di gruppo; 3) va garantita una seria e vera formazione di tutto il personale; 4) le politiche di vendita devono essere calibrate sulla effettiva caratteristica dei clienti; 5) prevedere norme di legge che consentano di controllare e sanzionare le banche inadempienti, anche quelle che non rispettano gli accordi sottoscritti con i sindacati.

Eraclito, filosofo dell'antica Grecia, sosteneva: «Esiste una sola sapienza, riconoscere l'intelligenza che governa tutte le cose attraverso tutte le cose, perché l'armonia nascosta vale più di quella che qualcuno vuol fare apparire».

* Segretario generale della Fabi

AUDIZIONE IN PARLAMENTO SULLE PRESSIONI COMMERCIALI

«In banca basta coi diktat sui prodotti nelle filiali»

Sileoni (Fabi): «Subito nuove regole, formazione del personale e sanzioni ai gruppi che sgarrano»

Il segretario generale della Fabi, primo sindacato bancario, **Lando Maria Sileoni**, è stato audito ieri dalla Commissione parlamentare sul sistema bancario. Ecco il suo discorso-appello alla presidente Carla Ruocco e ai parlamentari con le 5 proposte Fabi per il problema delle indebite pressioni commerciali in banca.

di **Lando Maria Sileoni** *

Illustre presidente Ruocco, onorevoli deputati, onorevoli senatori, vi ringrazio, a nome di tutta la Fabi. Siamo da sempre il sindacato più rappresentativo dei settori Abi, Bcc, esattoriali e pensionati con quasi 120.000 iscritti. Nel 1949, voglio ricordare, la Fabi sottoscrisse, da sola, il primo contratto nazionale dei bancari. È l'occasione giusta per un importante approfondimento sui modelli distributivi, sulle indebite pressioni commerciali, sul cambiamento del modello di business e sul ruolo sociale delle banche. Le indebite pressioni commerciali sono state relegate, confinate, isolate e considerate da alcuni gruppi bancari come un argomento di carattere esclusivamente sindacale solo per la volontà politica di nascondere, invece, un problema di carattere sociale.

L'ossessione delle banche è il raggiungimento dei risultati, tutti concentrati nel breve termine, perché il vero obiettivo è soltanto la distribuzione di altissimi dividendi ad azionisti e fondi d'investimento. Non credo che possa servire una netta separazione tra banca d'affari e banca commerciale se l'unico obiettivo è quello della distribuzione di alti dividendi.

Il passaggio politico non è di poco conto perché, dopo i recenti scandali del cosiddetto «risparmio tradito», le indebite pressioni commerciali invece di diminuire hanno ripreso forza. Alla Popolare di Vicenza sul tema del «risparmio tradito» facemmo delle denunce. Ricevetti in cambio un processo e una richiesta di risarcimento danni per 200mila euro. Fummo completamente assolti, ma questo caso dimostra come eravamo opposti a quella gestione.

Voglio garantire un contributo per cercare di cambiare, insieme a voi,

una situazione paradossale. Il mio contributo ricerca il dialogo attraverso una serie di proposte che farò alla fine, per un miglioramento complessivo del settore bancario. Una delle priorità, oggi, è far partire dalle scuole una vera educazione finanziaria.

È indispensabile far passare il messaggio che le banche si stanno rapidamente trasformando da filiali e agenzie in negozi finanziari, con imponenti investimenti tecnologici per trasformarsi poi in una Fintech, cioè società finanziarie con poco personale e ad alto tasso di tecnologia. Questo per noi è inaccettabile. È indispensabile far passare il messaggio che sempre meno credito, meno prestiti verranno erogati a famiglie e imprese, non per casualità o per negligenza o per indifferenza delle banche, ma per una precisa volontà politica da parte della Banca centrale europea.

Questa decisione della Banca centrale europea parte da lontano, da quando nel 2015 il settore bancario italiano raggiunse il record di 200 miliardi di euro di sofferenze che le banche nel corso degli anni hanno dovuto svendere, per pochi euro rispetto al valore reale, a società indipendenti di recupero crediti, alcune delle quali stanno tagliando cittadini, famiglie e imprese con la volontà di rientrare in pochissimo tempo dei crediti acquistati dalle banche. Questa decisione della Banca centrale europea aumenta le distanze tra potere economico-finanziario e potere politico. Da una nostra ricerca del 2021, ripresa da televisioni nazionali e stampa, è emerso che le banche ricavano di più vendendo prodotti finanziari e assicurativi rispetto ai prestiti.

Quando parlo di ruolo sociale che le banche hanno da tempo trascurato, mi riferisco proprio a situazioni come queste, dove, una volta, la banca aveva un proprio ufficio legale che si occu-

pava di far rientrare il credito e di salvare il cliente, evitando fallimenti di aziende e imprese. Oggi intere famiglie vengono spinte nelle mani dell'usura sotto la pressione di alcune società di recupero crediti. In Parlamento giace una proposta di legge per regolamentare una situazione così incresciosa che interessa 1 milione e 200mila soggetti. Voglio anche ricordare che quando, nel 2015, le sofferenze bancarie raggiunsero la cifra record di 200 miliardi, la Banca d'Italia e noi come Fabi sottolineammo che la quota maggioritaria (il 70% del totale) si riferiva a grandi debitori; ad appena 39 posizioni erano riconducibili oltre 15 miliardi di sofferenze. Venne così evidenziato anche un dubbio ed equivoco sistema relazionale che concentrò, a suo tempo, i prestiti nelle mani di pochi soggetti.

Nel resto d'Europa, i dipendenti delle banche non subiscono certi trattamenti e infatti sul tema del cosiddetto risparmio tradito non esistono precedenti.

Il ruolo sociale delle banche è garantito da quei gruppi bancari del Paese che indubbiamente promuovono attività di solidarietà, finanziano onlus, fondazioni, enti di ricerca, ospedali con interventi economici importanti, donazioni, finanziamenti agevolati. Sono tutte iniziative che consentono di raggiungere importanti obiettivi sotto il profilo sociale. Questo aspetto, però, proprio per la sua importanza e delica-



Superficie 91 %

tezza, merita una considerazione aggiuntiva e riguarda il vero valore della beneficenza rispetto al peso politico che si ottiene automaticamente in tanti ambiti. Non può passare questo messaggio, proveniente da ambienti non sindacali, messaggio che noi non condividiamo, che da parte di importanti organi dello Stato ci sia una certa indifferenza verso le banche e verso le indebite pressioni commerciali sui loro dipendenti proprio perché le stesse banche tendono a intervenire economicamente dove lo Stato non riesce. Nel 2017, per la prima volta, Abi e sindacati hanno sottoscritto un accordo sulle indebite pressioni commerciali. I risultati stentano ad arrivare e la ragione principale è una: la maggior parte degli accordi sottoscritti all'interno dei gruppi, per migliorare e adattare l'accordo nazionale alle singole realtà aziendali, è stata più volte disattesa dalle stesse banche, dalle stesse aziende che, in taluni casi, hanno rifiutato di garantire l'anonimato alle segnalazioni dei loro dipendenti. Politicamente, le banche hanno sempre contrastato questo accordo perché non vogliono controlli da parte dei sindacati interni. In molti casi, sarebbe sufficiente intervenire tempestivamente sui territori al primo accenno di indebite pressioni commerciali per risolvere almeno la metà delle situazioni. Questo non avviene. E un altro argomento, che sta facendo in negativo la differenza, è che nelle recenti fusioni bancarie l'effettiva integrazione tra dirigenti provenienti da gruppi bancari diversi fa nascere un individualismo sfrenato per interessi professionali e di carriera, creando difficili e incomprensibili problemi di comunicazione, di previsione e di rispetto verso tutto il personale. Inoltre, altro elemento sottovalutato da molti, è l'ossessiva competizione che contraddistingue i rapporti fra gli stessi gruppi bancari.

Consegno formalmente un dossier di centinaia di pagine, in base alle dimensioni di ogni gruppo, contenente tutte le denunce, le segnalazioni "unitarie" delle rappresentanze sindacali di base - che io condivido totalmente e integralmente - quelle che stanno quotidianamente a contatto con i lavoratori, che non sono sindacalisti a tempo pieno, ma che operano e lavorano in agenzie, in filiali a contatto con la clientela. Qui vi elenco i casi più clamorosi di indebite pressioni commerciali che, voglio sottolinearlo, hanno spesso costretto le lavoratrici e i lavoratori bancari a fare uso di farmaci oppure a ricorrere all'assistenza di psicologi e psichiatri. I casi sono numerosissimi e diffusissimi e vengono sistemati-

camente negati da alcuni responsabili commerciali di gruppi bancari. Ecco, come dicevo, alcuni esempi: vengono assegnati budget di difficile realizzazione, con ritorsioni professionali e personali in caso di mancato raggiungimento (umiliazioni verbali, minacce di trasferimento o minacce di revoca delle ferie o del part-time); i dipendenti vengono sollecitati più volte a inviare i report di vendita (giornalieri e settimanali) e vengono richieste previsioni di vendita futura sui vari prodotti; vengono monitorati gli appuntamenti e l'agenda con la clientela, attraverso la intranet aziendale, e i dipendenti vengono obbligati a indicare, ad inizio giornata, gli obiettivi di vendita, con successiva verifica a fine giornata; vengono inseriti nuovi appuntamenti con i clienti all'insaputa del lavoratore; vengono inviati continuamente messaggi e-mail, sms e WhatsApp, anche con linguaggio duro e non rispettoso delle persone; vengono creati gruppi o chat, da parte della direzione commerciale, con il solo fine di monitorare i risultati, per spingere ulteriormente le vendite; viene fatta la rilevazione periodica e sistematica dei dati di vendita, non solo per monitorare l'andamento commerciale della banca, ma per controllare i singoli risultati con conseguente lesione della dignità personale delle lavoratrici e dei lavoratori; vengono organizzati "tornei", gare o sfide tra aree territoriali o filiali che si concludono con la pubblicazione di classifiche e pubblicazione dei dati di vendita, anche con l'indicazione dei nomi delle persone, delle filiali e delle aree di appartenenza, per mettere a confronto i risultati dei dipendenti.

La direttiva europea Mifid è il pilastro giuridico per la tutela della clientela bancaria alla quale vengono proposti prodotti finanziari. Per la banca dovrebbe essere fondamentale accertare che il cliente abbia capito a fondo in cosa sta investendo e soprattutto a quali rischi va incontro con un determinato prodotto o investimento. Purtroppo, molto frequentemente i vertici dei gruppi bancari e chi dirige le reti commerciali delle stesse banche creano meccanismi che consentono di dare alla clientela solo informazioni fuorvianti o non precise oppure parziali e ingannevoli, quando in realtà la direttiva Mifid impone di fornire sempre informazioni chiare e corrette. Su questa fondamentale direttiva è carente persino la formazione delle banche verso il proprio personale che spesso avviene addirittura successivamente al lancio di nuovi prodotti.

Quanto alla tutela del risparmio, la stessa Mifid prevede un questionario

per la clientela, ma i dipendenti delle banche sono, talvolta, obbligati a suggerire le risposte in modo da assegnare alla clientela "patenti finanziarie" in linea con i prodotti offerti. Capita, perciò, che prodotti complessi e rischiosi siano venduti a chi ha conoscenze limitate dei rischi e, addirittura, a chi non ha mai fatto operazioni finanziarie in passato. Insomma, le banche, formalmente in regola, costringono i loro dipendenti a prendere altre strade con il risultato che, a correre rischi, non sono solo i clienti, ma gli stessi dipendenti. Questo meccanismo calpesta qualsiasi principio etico perché il motore della consulenza finanziaria è soltanto quello di far aumentare i ricavi della banca. Sono arrivati, partendo dalla Mifid, all'argomento dei premi e dei cosiddetti sistemi incentivanti: tutte le banche usano la retribuzione variabile sia per trattenere sia per motivare i dipendenti. Questa è la teoria. Nei fatti, i premi sono diventati, soprattutto nella rete di vendita, soltanto una spinta per far crescere proprio le pressioni commerciali. Questo succede - e lo abbiamo accertato - perché gli obiettivi di vendita assegnati alle lavoratrici e ai lavoratori sono poco realistici, spesso impossibili da raggiungere, ma rappresentano elementi poi usati per valutare il loro lavoro quotidiano. Anche i premi dovrebbero seguire principi etici, ma quelli che vengono pubblicizzati dai vertici delle banche servono solo per fare propaganda e per iniziative di comunicazione; in realtà i sistemi incentivanti sono solo mezzi che finiscono per favorire i conflitti di interesse, per distruggere lo spirito di squadra nei gruppi di lavoro e per creare disparità di trattamento tra dipendenti. Voglio ricordare quanto ha detto il governatore della Banca d'Italia, Ignazio Visco, il 18 settembre 2021: «L'integrità della condotta delle banche è stata messa in discussione sotto vari profili, dall'onestà nei comportamenti dei dirigenti bancari alla capacità nel gestire rischi finanziari spesso eccessivi, dall'impegno a curare gli interessi della clientela all'attenzione al sistema di incentivi perversi connessi a premi e remunerazioni».

Queste le nostre proposte: 1) i risultati commerciali condensati nel breve termine vanno invece allungati nel medio-lungo termine; 2) per la condivisione dei sistemi incentivanti vanno coinvolti i sindacati nazionali, aziendali e di gruppo; 3) va garantita una seria e vera formazione di tutto il personale; 4) le politiche di vendita devono essere calibrate sulla effettiva caratteristica dei clienti; 5) prevedere norme di

legge che consentano di controllare e sanzionare le banche inadempienti, anche quelle che non rispettano gli accordi sottoscritti con i sindacati.

Eraclito, filosofo dell'antica Grecia, sosteneva: «Esiste una sola sapienza, riconoscere l'intelligenza che governa tutte le cose attraverso tutte le cose, perché l'armonia nascosta vale più di quella che qualcuno vuol fare apparire».

* Segretario generale della FABI



DETERMINATO Lando Maria Silenzi, segretario generale della FABI, il primo sindacato dei bancari

Il leader Fabi a MF. In Commissione Banche i sindacati denunciano le pressioni commerciali indebite allo sportello

Sileoni: «Le crypto? Attenti, è anarchia finanziaria»

DI FABRIZIO MASSARO

C'è un filo rosso che unisce le speculazioni in criptovalute e i prodotti finanziari rischiosi che arrivano nei portafogli dei cittadini, specialmente di quelli più disattenti e meno informati. È la scarsa tutela del risparmio che si registra talvolta in banca, come hanno denunciato ieri in parlamento i sindacati dei bancari alla Commissione d'inchiesta presieduta da Carla Ruocco (M5S). Ma è anche un risparmio che ancor meno viene tutelato dalle varie società che intermediano bitcoin e altre crypto. È un tema, quello sollevato da *MF-Milano Finanza* sui rischi eccessivi assunti investendo in criptovalute, che sta suscitando intenso dibattito.

«Anche quello delle crypto è un fenomeno dei nostri strani e pericolosi tempi», commenta con *MF* il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, dopo l'audizione di ieri in commissione alla quale hanno preso parte anche i segretari di Uilca Fulvio Furlan, di First Cisl Riccardo Colombani, di Fisac-Cgil Nino Bassetto e di Unisin, Emilio Contrasto.

«Quella degli investimenti in criptovalute è una situazione non regolamentata né sono previsti controlli», spiega Sileoni. «È pura anarchia finanziaria sulla pelle delle persone, ma rappresenta anche un disagio, credo, verso gli attuali rendimenti zero dei risparmi depositati nelle banche. Lo scenario in cui si muovono questi flussi finanziari è da Far West, dove cowboy e avventurieri sono sempre pronti a colpire. Invito chiunque fosse eventualmente interessato a starne alla larga, le sorprese sono sempre dietro l'angolo».

Sileoni non poteva essere più netto. Sa bene che i risparmiatori vanno protetti. Invece non solo di fronte ai negozi virtuali delle crypto ma anche allo sportello, per i prodotti finanziari offerti dalle banche, la situazione è diversa. Il tema delle «indebite pressioni commerciali» sui dipendenti bancari è stato al centro del suo

intervento ieri. «La Mifid prevede un questionario per la clientela ma i dipendenti delle banche sono, talvolta, obbligati a suggerire le risposte in modo da assegnare alla clientela «patenti finanziarie» in linea con i prodotti offerti e così capita che prodotti complessi e rischiosi siano venduti a chi ha conoscenze limitate dei rischi e addirittura a chi non ha mai fatto operazioni finanziarie in passato».

Il sindacalista punta il dito contro i responsabili commerciali dei gruppi bancari, che «non rispettano gli accordi presi a livello nazionale e di gruppo. L'ossessione delle banche è il raggiungimento dei risultati, tutti nel breve termine, perché il vero obiettivo è solo la distribuzione dei dividendi agli azionisti». Anche per il leader Uilca, Furlan, «le politiche commerciali debbano essere ripensate profondamente, soprattutto oggi che la sostenibilità finanziaria diventa il vero driver di crescita». Ma la resistenza al cambiamento c'è, conferma Colombani (First Cisl): «Si moltiplicano i ricorsi all'Arbitro per le controversie finanziarie, le cui decisioni vengono spesso ignorate: sono ben 38 le imprese inadempienti e 1.915 i lodi non ottemperati. Gli ammonimenti delle autorità di vigilanza cadono nel vuoto». Per questo Ruocco propone di introdurre nella vigilanza ispettiva il «mystery shopping», una sorta di agenti infiltrati tra i clienti.

Ma perché succede tutto questo? Sileoni la spiega con la «indifferenza e indulgenza» dello Stato di fronte ai questi problemi: «Nel loro ruolo sociale le banche finanziano onlus, fondazioni, ospedali. Ma questo non può far passare il messaggio che ci sia indifferenza verso le indebite pressioni commerciali sui dipendenti, dato che le stesse banche tendono poi a intervenire economicamente dove lo Stato non riesce». (riproduzione riservata)



Lando Maria Sileoni Fabi

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - L.1878 - T.1622



Superficie 46 %

Sussurri & Grida

Sileoni (Fabi): «Sanzioni contro le pressioni commerciali»

Dopo gli scandali del «risparmio tradito», le indebite pressioni commerciali delle banche invece di diminuire hanno ripreso forza. Così il segretario generale **Fabi**, **Lando Maria Sileoni** (foto), in audizione alla Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario. **Sileoni** propone sanzioni se non vengono rispettati gli accordi sulle pressioni commerciali.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - L.1878 - T.1739



Superficie 3 %

Sileoni (Fabi): "Tornate forti le pressioni commerciali dei vertici bancari"

Nel settore bancario «le indebite pressioni commerciali» da parte dei vertici nei confronti dei bancari sulla rete «hanno ripreso forza». A denunciarlo è il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione davanti alla Commissione bicamerale d'inchiesta sulle banche. Si tratta di «un problema sociale», dice il leader sindacale. «Frequentemente i vertici dei gruppi e chi dirige le reti creano meccanismi per dare informazioni parziali e ingannevoli alla clientela». Critiche anche al sistema degli incentivi delle banche: «Sono la spinta per far crescere le pressioni commerciali». —

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - L.1878 - T.1739



Superficie 3 %

Banche, tutelare l'integrità dei dipendenti

**LA BICAMERALE
HA SENTITO I LEADER
DEI SINDACATI
SILEONI (FABI): LO STATO
INDIFFERENTE SULLE
PRESSIONI COMMERCIALI**

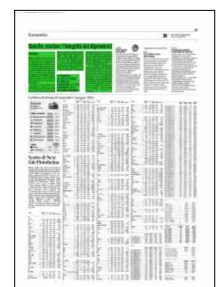
AUDIZIONI

ROMA Il benessere dei lavoratori nel settore bancario «è condizione essenziale per assicurare lo svolgimento delle attività bancarie nel pieno interesse del cliente». Così la presidente della Commissione Banche, Carla Ruocco, ieri al termine delle audizioni dei segretari dei maggiori sindacati dei bancari sul tema delle indebite pressioni commerciali subite dai lavoratori e denunciate dai sindacati.

Lo Stato mostra «indifferenza e indulgenza» rispetto al problema delle pressioni commerciali da parte delle banche sui propri dipendenti per la vendita di prodotti finanziari, ha denunciato il leader **Fabi**, Lando **Sileoni**. «Il ruolo sociale delle banche è garantito da quei gruppi bancari del Paese che indubbiamente promuovono attività di solidarietà, finanziano onlus, fondazioni, enti di ricerca, ospedali con interventi economici importanti, donazioni, finanziamenti agevolati. Sono iniziative che consentono di raggiungere importanti obiettivi sotto il profilo sociale. Questo aspetto per la sua importanza e delicatezza, merita una considerazione aggiuntiva».

«Le pressioni commerciali esercitate dalle banche sui lavoratori devono finire: basta coi conflitti d'interesse tra intermediari e partner commerciali», ha aggiunto Riccardo Colombani (First Cisl). «La trasformazione degli istituti sta portando il sistema bancario ad abbandonare tanti territori dal Sud, alle aree interne con difficoltà reali di accesso al credito», è stato il pensiero di Nino Baseotto (Fisac-Cgil).

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - L.1601 - T.1739



Superficie 9 %

COMMISSIONE BANCHE

I sindacati in Parlamento: «Stop pressioni commerciali»

■ Il benessere dei lavoratori nel settore bancario «è condizione essenziale per assicurare lo svolgimento delle attività bancarie nel pieno interesse del cliente». Il presidente della commissione Banche, Carla Ruocco, ha commentato così le audizioni dei segretari dei cinque maggiori sindacati bancari sul tema delle indebite pressioni commerciali subite dai lavoratori e denunciate dai sindacati. Secondo Ruocco, alla luce delle relazioni presentate dai segretari generali di **Fabi**, First Cisl, Fisac Cgil, Uilca Uil e Unisin, è necessario «rafforzare le attività di vigilanza ispettiva, introducendo anche lo strumento del *mystery shopping* in tutti gli ambiti di controllo». La tutela del risparmio, ha concluso Ruocco, richiede un rafforzamento delle politiche di vigilanza.

Il leader **della Fabi Lando Maria Sileoni** ha proposto 5 misure tra le quali «norme di legge per controllare e sanzionare le banche inadempienti». Il numero uno della Uilca, Fulvio Furlan, ha sottolineato come «le pressioni commerciali non sono un problema che riguarda solo lavoratrici e lavoratori e aziende, ma anche le istituzioni politiche, nazionali e locali, e la società civile». Il segretario della First-Cisl, Riccardo Colombani, ha definito infine necessaria «una riforma organica» della consulenza finanziaria.



Sileoni (Fabi): «Dipendenti costretti ad aggirare le norme»

Così le banche speculano sui risparmi dei clienti

FRANCESCA VERCESI

■ La direttiva europea Mifid è il pilastro giuridico per la tutela dei clienti delle banche a cui vengono proposti prodotti finanziari. Per la banca dovrebbe essere fondamentale accertare che il cliente abbia capito a fondo in cosa sta investendo e soprattutto a quali rischi va incontro con un determinato prodotto o investimento. Eppure, secondo il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, le cose non stanno così. «Purtroppo, molto frequentemente i vertici dei gruppi bancari e chi dirige le reti commerciali delle stesse banche creano meccanismi che consentono di dare alla clientela solo informazioni fuorvianti o non precise oppure parziali e ingannevoli, quando in realtà la direttiva impone di fornire sempre informazioni chiare e corrette», ha osservato Sileoni, nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. Ha aggiunto: «su questa fondamentale direttiva è carente persino la formazione delle banche verso il proprio personale che spesso avviene addirittura successivamente al lancio di nuovi prodotti», ha aggiunto. Sileoni ha poi sottolineato il fatto che ci sono banche che costringono i dipen-

denti ad aggirare le norme. «I dipendenti delle banche sono, talvolta, obbligati a suggerire le risposte in modo da assegnare alla clientela patenti finanziarie in linea con i prodotti offerti. Capita, perciò, che prodotti complessi e rischiosi siano venduti a chi ha conoscenze limitate dei rischi e, addirittura, a chi non ha mai fatto operazioni finanziarie in passato». Il contesto, poi, grazie o a causa della tecnologia, sta trasformando il modo di fare banca, lo sta rendendo più snello ma anche poco adatto a chi di finanza capisce poco o niente. «È indispensabile far passare il messaggio che le banche si stanno rapidamente trasformando da filiali e agenzie in negozi finanziari, con imponenti investimenti tecnologici per trasformarsi poi in una fintech, cioè società finanziarie con poco personale e ad alto tasso di tecnologia. Questo per noi è inaccettabile», ha continuato.

Infine ha toccato un altro nervo scoperto. «L'ossessione delle banche è il raggiungimento dei risultati, tutti concentrati nel breve termine, perché il vero obiettivo è soltanto la distribuzione di altissimi dividendi ad azionisti e fondi d'investimento. E oggi le indebite pressioni commerciali invece di diminuire hanno ripreso forza».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - L.1979 - T.1752



Superficie 16 %

Il Fabi denuncia «Bancari obbligati a vendere ai clienti prodotti rischiosi» E lo Stato sta zitto

RAFFAELE COLOMBO

■ Lo Stato mostra «indifferenza e indulgenza» rispetto al problema delle pressioni commerciali da parte delle banche sui propri dipendenti per la vendita di prodotti finanziari. È il grido d'allarme lanciato dal segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. «Il ruolo sociale delle banche - ha osservato il leader sindacale - è garantito da quei gruppi bancari del Paese che indubbiamente promuovono attività di solidarietà, finanziarie onlus, fondazioni, enti di ricerca, ospedali con interventi economici importanti...». Detto questo per Sileoni «non può passare inosservato che da parte di importanti organi dello Stato ci sia una certa indifferenza verso le banche e verso le indebite pressioni commerciali sui loro dipendenti proprio perché le stesse banche tendono a intervenire economicamente dove lo Stato non riesce».

COSA FARE

Cinque le proposte di Fabi volte a risolvere il problema delle pressioni: 1) I risultati commerciali condensati nel breve termine vanno invece allungati nel medio-lungo termine; 2) Per la condivisione dei sistemi incentivanti vanno coinvolti i sindacati nazionali, aziendali e di gruppo; 3) Va garantita una seria e vera formazione di tutto il personale; 4) Le poli-

tiche di vendita devono essere calibrate sulla effettiva caratteristica dei clienti; 5) Prevedere norme di legge che consentano di controllare e sanzionare le banche inadempienti, anche quelle che non rispettano gli accordi sottoscritti con i sindacati.

PRIMO ACCORDO

«Nel 2017, per la prima volta - ha riferito Sileoni - Abi e sindacati hanno sottoscritto un accordo sulle indebite pressioni commerciali. I risultati stentano ad arrivare e la ragione principale è una: la maggior parte degli accordi sottoscritti all'interno dei gruppi, per migliorare e adattare l'accordo nazionale alle singole realtà aziendali, è stata più volte disattesa dalle stesse banche, dalle stesse aziende che, in taluni casi, hanno rifiutato di garantire l'anonimato alle segnalazioni dei loro dipendenti. Politicamente, le banche hanno sempre contrastato questo accordo perché non vogliono controlli da parte dei sindacati interni». Anche perché in questi casi l'aspetto temporale è molto importante. Spesso sarebbe sufficiente intervenire tempestivamente sui territori al primo accenno di indebite pressioni commerciali per risolvere almenne situazioni. Questo non avviene. «E un altro argomento, che sta facendo in negativo la differenza - continua Sileoni - è che nelle recenti fusioni bancarie l'effettiva integrazione tra dirigenti provenienti da gruppi bancari diversi fa nascere un indivi-

dualismo sfrenato per interessi professionali e di carriera, creando difficili e incomprensibili problemi di comunicazione, di previsione e di rispetto verso tutto il personale. Inoltre, altro elemento sottovalutato da molti, è l'ossessiva competizione che contraddistingue i rapporti fra gli stessi gruppi bancari».

LA MIFID

Da ricordare poi che per la tutela del risparmio, la Mifid prevede un questionario per la clientela, ma i dipendenti delle banche sono, talvolta, costretti a suggerire le risposte in modo da assegnare alla clientela "patenti finanziarie" in linea con i prodotti offerti. Capita, per questo motivo, che prodotti complessi e rischiosi siano venduti a chi ha conoscenze limitate dei rischi e, addirittura, a chi non ha mai fatto operazioni finanziarie in passato.

Sileoni nel corso dell'audizione davanti alla Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario sottolinea che «le banche, formalmente in regola, costringono i loro dipendenti a prendere altre strade con il risultato che, a correre rischi, non sono solo i clienti, ma gli stessi dipendenti».

Perché? Per la Fabi - come si evince dai rimedi suggeriti - il problema delle banche è quello di raggiungere risultati nel breve termine, perché il vero obiettivo è soltanto la distribuzione di altissimi dividendi ad azionisti e fondi d'investimento.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Superficie 56 %

NEL 2017

Nel 2017 per la prima volta Abi e sindacati hanno sottoscritto un accordo sulle indebite pressioni commerciali



Risparmiatori in protesta per la tutela del risparmio, la Mifid prevede un questionario per verificare la conoscenza degli strumenti finanziari della clientela

ARTICOLO NON CEDIBILE AD ALTRI AD USO ESCLUSIVO DEL CLIENTE CHE LO RICEVE - L.1956 - T.1622

Banche: Fabi, prodotti rischiosi venduti a clienti non esperti Sileoni, e' fenomeno sociale, sanzionare chi non rispetta accordi (ANSA) - ROMA, 17 MAG - Per la tutela del risparmio, la Mifid prevede un questionario per la clientela, "ma i dipendenti delle banche sono, talvolta, obbligati a suggerire le risposte in modo da assegnare alla clientela 'patenti finanziarie' in linea con i prodotti offerti. Capita, percio', che prodotti complessi e rischiosi siano venduti a chi ha conoscenze limitate dei rischi e, addirittura, a chi non ha mai fatto operazioni finanziarie in passato". E' quanto ha detto il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario sottolineando che in pratica "le banche, formalmente in regola, costringono i loro dipendenti a prendere altre strade con il risultato che, a correre rischi, non sono solo i clienti, ma gli stessi dipendenti". A suo parere quindi, "questo meccanismo calpesta qualsiasi principio etico perche' il motore della consulenza finanziaria e' soltanto quello di far aumentare i ricavi della banca". Secondo Sileoni "le indebite pressioni commerciali sono state relegate, confinate, isolate e considerate da alcuni gruppi bancari come un argomento di carattere esclusivamente sindacale solo per la volonta' politica di nascondere, invece, un problema di carattere sociale". E spiega che "l'ossessione delle banche e' il raggiungimento dei risultati, tutti concentrati nel breve termine, perche' il vero obiettivo e' soltanto la distribuzione di altissimi dividendi ad azionisti e fondi d'investimento". Il responsabile della Fabi, ha denunciato che "indebite pressioni commerciali hanno spesso costretto le lavoratrici e i lavoratori bancari a fare uso di farmaci oppure a ricorrere all'assistenza di psicologi e psichiatri. I casi sono numerosissimi e diffusissimi e vengono sistematicamente negati da alcuni responsabili commerciali di gruppi bancari". La Fabi ha quindi presentato una serie di proposte per far fronte a questo fenomeno e tra esse quella di "prevedere norme di legge che consentano di controllare e sanzionare le banche inadempienti, anche quelle che non rispettano gli accordi sottoscritti con i sindacati" sulle pressioni commerciali. (ANSA). FOL 17-MAG-22 11:54 NNNN

Banche: Sileoni (Fabi), sanzioni contro pressioni commerciali = (AGI) - Roma, 17 mag. - Dopo i recenti scandali del cosiddetto "risparmio tradito", le indebite pressioni commerciali invece di diminuire hanno ripreso forza. Lo ha detto il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. Secondo Sileoni, le pressioni sono state considerate da alcuni gruppi bancari "come un argomento di carattere esclusivamente sindacale solo per la volonta' politica di nascondere, invece, un problema di carattere sociale". Sileoni propone sanzioni se non vengono rispettati accordi su pressioni commerciali, sostenendo che "da parte di importanti organi dello Stato ci sia una certa indifferenza verso le Banche e verso le indebite pressioni commerciali sui loro dipendenti proprio perche' le stesse Banche tendono a intervenire economicamente dove lo Stato non riesce".(AGI)Red/Ing (Segue) 171543 MAG 22 NNNN

Banche: Sileoni (Fabi), sanzioni contro pressioni commerciali (2)= (AGI) - Roma, 17 mag. - Cinque le proposte di Fabi volte a risolvere il problema delle indebite pressioni commerciali per la vendita di prodotti finanziari dalle Banche: 1) i risultati commerciali condensati nel breve termine vanno invece allungati nel medio-lungo termine; 2) per la condivisione dei sistemi incentivanti vanno coinvolti i sindacati nazionali, aziendali e di gruppo; 3) va garantita una seria e vera formazione di tutto il personale; 4) le politiche di vendita devono essere calibrate sulla effettiva caratteristica dei clienti; 5) prevedere norme di legge che consentano di controllare e sanzionare le Banche inadempienti, anche quelle che non rispettano gli accordi sottoscritti con i sindacati. "Nel 2017, per la prima volta - ha riferito Sileoni - Abi e sindacati hanno sottoscritto un accordo sulle indebite pressioni commerciali. I risultati stentano ad arrivare e la ragione principale e' una: la maggior

parte degli accordi sottoscritti all'interno dei gruppi, per migliorare e adattare l'accordo nazionale alle singole realta' aziendali, e' stata piu' volte disattesa dalle stesse Banche, dalle stesse aziende che, in taluni casi, hanno rifiutato di garantire l'anonimato alle segnalazioni dei loro dipendenti. Politicamente, le Banche hanno sempre contrastato questo accordo perche' non vogliono controlli da parte dei sindacati interni. In molti casi, sarebbe sufficiente intervenire tempestivamente sui territori al primo accenno di indebite pressioni commerciali per risolvere almeno la meta' delle situazioni. Questo non avviene. E un altro argomento, che sta facendo in negativo la differenza, e' che nelle recenti fusioni bancarie l'effettiva integrazione tra dirigenti provenienti da gruppi bancari diversi fa nascere un individualismo sfrenato per interessi professionali e di carriera, creando difficili e incomprensibili problemi di comunicazione, di prevaricazione e di rispetto verso tutto il personale. Inoltre, altro elemento sottovalutato da molti, e' l'ossessiva competizione che contraddistingue i rapporti fra gli stessi gruppi bancari" ha concluso Sileoni.(AGI) Red/Ing 171543
MAG 22 NNNN

Banche: Fabi, prodotti rischiosi venduti a clienti non esperti = (AGI) - Roma, 17 mag. - "La direttiva Mifid prevede un questionario per la clientela, ma i dipendenti delle Banche sono, talvolta, obbligati a suggerire le risposte in modo da assegnare alla clientela 'patenti finanziarie' in linea con i prodotti offerti". E' quando ha detto il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. "Capita, percio' - ha spiegato - che prodotti complessi e rischiosi siano venduti a chi ha conoscenze limitate dei rischi e, addirittura, a chi non ha mai fatto operazioni finanziarie in passato. Insomma, le Banche, formalmente in regola, costringono i loro dipendenti a prendere altre strade con il risultato che, a correre rischi, non sono solo i clienti, ma gli stessi dipendenti. Questo meccanismo calpesta qualsiasi principio etico perche' il motore della consulenza finanziaria e' soltanto quello di far aumentare i ricavi della banca".(AGI)Red/Ing (Segue) 171546 MAG 22 NNNN

Banche: Fabi, prodotti rischiosi venduti a clienti non esperti (2)= (AGI) - Roma, 17 mag. - "La direttiva europea Mifid e' il pilastro giuridico per la tutela della clientela bancaria alla quale vengono proposti prodotti finanziari. Per la banca dovrebbe essere fondamentale accertare che il cliente abbia capito a fondo in cosa sta investendo e soprattutto a quali rischi va incontro con un determinato prodotto o investimento. Purtroppo, molto frequentemente i vertici dei gruppi bancari e chi dirige le reti commerciali delle stesse Banche creano meccanismi che consentono di dare alla clientela solo informazioni fuorvianti o non precise oppure parziali e ingannevoli, quando in realta' la direttiva Mifid impone di fornire sempre informazioni chiare e corrette. Su questa fondamentale direttiva e' carente persino la formazione delle Banche verso il proprio personale che spesso avviene addirittura successivamente al lancio di nuovi prodotti" ha aggiunto Sileoni. "Sono arrivato, partendo dalla Mifid, all'argomento dei premi e dei cosiddetti sistemi incentivanti: tutte le Banche usano la retribuzione variabile sia per trattenere sia per motivare i dipendenti. Questa e' la teoria. Nei fatti, i premi sono diventati, soprattutto nella rete di vendita, soltanto una spinta per far crescere proprio le pressioni commerciali. Questo succede - e lo abbiamo accertato - perche' gli obiettivi di vendita assegnati alle lavoratrici e ai lavoratori sono poco realistici, spesso impossibili da raggiungere, ma rappresentano elementi poi usati per valutare il loro lavoro quotidiano. Anche i premi dovrebbero seguire principi etici, ma quelli che vengono pubblicizzati dai vertici delle Banche servono solo per fare propaganda e per iniziative di comunicazione; in realta' i sistemi incentivanti sono solo mezzi che finiscono per favorire i conflitti di interesse, per

distruggere lo spirito di squadra nei gruppi di lavoro e per creare disparita' di trattamento tra dipendenti" ha osservato il segretario generale della Fabi.(AGI)Red/Ing 171546 MAG 22 NNNN

Banche: Sileoni, Stato indifferente su pressioni commerciali (ANSA) - ROMA, 17 MAG - Lo Stato mostra "indifferenza e indulgenza" rispetto al problema delle pressioni commerciali da parte delle banche sui propri dipendenti per la vendita di prodotti finanziari. E' quanto ha denunciato il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. "Il ruolo sociale delle banche - ha osservato il leader sindacale - e' garantito da quei gruppi bancari del Paese che indubbiamente promuovono attivita' di solidarieta', finanziano onlus, fondazioni, enti di ricerca, ospedali con interventi economici importanti, donazioni, finanziamenti agevolati. Sono tutte iniziative che consentono di raggiungere importanti obiettivi sotto il profilo sociale. Questo aspetto, pero', proprio per la sua importanza e delicatezza, merita una considerazione aggiuntiva e riguarda il vero valore della beneficenza rispetto al peso politico che si ottiene automaticamente in tanti ambiti". Secondo Sileoni "non puo' passare questo messaggio, proveniente da ambienti non sindacali, messaggio che noi non condividiamo, che da parte di importanti organi dello Stato ci sia una certa indifferenza verso le banche e verso le indebite pressioni commerciali sui loro dipendenti proprio perche' le stesse banche tendono a intervenire economicamente dove lo Stato non riesce". (ANSA). FOL 17-MAG-22 12:58 NNNN

Banche: Sileoni, pressioni commerciali nel settore persistono Tema non e' sindacale ma sociale; non si rispetta la Mifid (Il Sole 24 Ore Radiocor Plus) - Roma, 17 mag - Nel settore bancario "le indebite pressioni commerciali" da parte dei vertici nei confronti dei bancari sulla rete "hanno ripreso forza", denuncia il segretario generale del sindacato Fabi, Lando Sileoni, in audizione davanti alla Commissione bicamerale d'inchiesta sulle banche. Sileoni lamenta il fatto che l'accordo nazionale siglato tra Abi e sindacati, 5 anni fa, non abbia di funzionato ("pochi risultati") per colpa di molti gruppi bancari che non lo abbiano recepito. "Questo non e' un problema sindacale ma un problema sociale" osserva Sileoni. Secondo il sindacalista c'e' un nuovo modello di banca che avanza, modello che i sindacati respingono con forza. E' il modello imposto dalla Bce da alcuni anni che portera' in prospettiva a dare meno credito a famiglie e imprese e che sta trasformando le filiali in negozi finanziari fintech. Le pressioni commerciali, aggiunge Sileoni, spingono le banche a non rispettare i 'paletti' della Mifid a tutela dei risparmiatori. "Frequentemente, purtroppo, i vertici dei gruppi e chi dirige le reti creano meccanismi per dare informazioni parziali e ingannevoli alla clientela" sui prodotti finanziari in vendita. Secondo il leader della Fabi che ha consegnato alla presidente della Commissione Carla Ruocco un dossier pieno di denunce raccolte dal sindacato, "nella compilazione del questionario Mifid i bancari spesso vengono obbligati a suggerire le risposte per vendere prodotti finanziari a chi in passato non li aveva mai acquistati". Sileoni ha criticato anche il sistema incentivante delle banche che sono "solo la spinta per far crescere le pressioni commerciali". Ggz (RADIOCOR) 17-05-22 12:13:43 (0292) 5 NNNN

BANCHE: SILEONI (FABI), 'DA STATO INDIFFERENZA SU PRESSIONI COMMERCIALI' = Roma, 17 mag. (Adnkronos) - "Non può passare il messaggio, proveniente da ambienti non sindacali, messaggio che noi non condividiamo, che da parte di importanti organi dello Stato ci sia una certa indifferenza verso le banche e verso le indebite pressioni commerciali sui loro dipendenti proprio perché le stesse banche tendono a intervenire economicamente dove lo Stato non riesce". Lo ha detto il segretario generale della FABI, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione davanti alla commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. "Il ruolo sociale delle banche - ha infatti spiegato - è garantito da quei gruppi bancari del Paese che indubbiamente promuovono attività di solidarietà, finanziano onlus, fondazioni, enti di ricerca, ospedali con interventi economici importanti, donazioni, finanziamenti agevolati. Sono tutte iniziative che consentono di raggiungere importanti obiettivi sotto il profilo sociale. Questo aspetto, però, proprio per la sua importanza e delicatezza, merita una considerazione aggiuntiva e riguarda il vero valore della beneficenza rispetto al peso politico che si ottiene automaticamente in tanti ambiti", ha detto ancora Sileoni. (Mat/Adnkronos) ISSN 2465 - 1222 17-MAG-22 12:04 NNN

BANCHE: SILEONI (FABI), 'PRESSIONI COMMERCIALI SONO PROBLEMA SOCIALE'* * = Roma, 17 mag. (Adnkronos) - "E' l'occasione giusta per un importante approfondimento sui modelli distributivi, sulle indebite pressioni commerciali, sul cambiamento del modello di business e sul ruolo sociale delle banche. da alcuni gruppi bancari come un argomento di carattere esclusivamente sindacale solo per la volontà politica di nascondere, invece, un problema di carattere sociale"., Lando Maria Sileoni, in audizione davanti alla commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. "L'ossessione delle banche - ha proseguito - è il raggiungimento dei risultati, tutti concentrati nel breve termine, perché il vero obiettivo è soltanto la distribuzione di altissimi dividendi ad azionisti e fondi d'investimento. Non credo che possa servire una netta separazione tra banca d'affari e banca commerciale - ha spiegato Sileoni - se l'unico obiettivo è quello della distribuzione di alti dividendi. Il passaggio politico non è di poco conto perché, dopo i recenti scandali del cosiddetto 'risparmio tradito', le indebite pressioni invece di diminuire hanno ripreso forza". Come ha aggiunto inoltre il leader sindacale, " alla Popolare di Vicenza sul tema del 'risparmio tradito' facemmo delle denunce. Ricevetti in cambio un processo e una richiesta di risarcimento danni per 200.000 euro. Fummo completamente assolti, ma questo caso dimostra come eravamo opposti a quella gestione", ha spiegato Sileoni. (Mat/Adnkronos) ISSN 2465 - 1222 17-MAG-22 11:45 NNNN

BANCHE: SILEONI (FABI), 'RETRIBUZIONE VARIABILE UTILIZZATA COME SPINTA A PRESSIONI COMMERCIALI' = Roma, 17 mag. (Adnkronos) - "Tutte le banche usano la retribuzione variabile sia per trattenere sia per motivare i dipendenti. Questa è la teoria. Nei fatti, i premi sono diventati, soprattutto nella rete di vendita, soltanto una spinta per far crescere proprio le pressioni commerciali". E' quanto ha denunciato il segretario generale della FABI, Lando Maria Sileoni, in audizione davanti alla commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. "Questo succede, e lo abbiamo accertato, perché gli obiettivi di vendita assegnati alle lavoratrici e ai lavoratori sono poco realistici, spesso impossibili da raggiungere, ma rappresentano elementi poi usati per valutare il loro lavoro quotidiano. Anche i premi - ha sottolineato - dovrebbero seguire principi etici, ma quelli che vengono pubblicizzati dai vertici delle banche servono solo per fare propaganda e per iniziative di comunicazione. In realtà i sistemi incentivanti sono solo mezzi che finiscono per favorire i conflitti di interesse, per distruggere lo spirito di squadra nei gruppi di

lavoro e per creare disparità di trattamento tra dipendenti", ha aggiunto Sileoni. (Mat/Adnkronos) ISSN 2465 - 1222 17-MAG-22 11:55 NNNN

BANCHE: SILEONI (FABI), 'CONTRO PRESSIONI COMMERCIALI SERVONO SANZIONI'* = Roma, 17 mag. (Adnkronos)** - Allungare nel medio termine i risultati commerciali condensati nel breve, coinvolgere i sindacati nella condivisione dei sistemi incentivanti, garantire una seria e vera formazione di tutto il personale, calibrare le politiche di vendita sull'effettiva caratteristica dei clienti e prevedere norme di legge che consentano di controllare e sanzionare le banche inadempienti, anche quelle che non rispettano gli accordi sottoscritti con i sindacati. Sono le proposte che il segretario generale della FABI, Lando Maria Sileoni, ha avanzato nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario in merito al tema delle pressioni commerciali. "Nel 2017, per la prima volta, Abi e sindacati hanno sottoscritto un accordo sulle indebite pressioni commerciali. I risultati - ha però evidenziato il leader sindacale - stentano ad arrivare e la ragione principale è una: la maggior parte degli accordi sottoscritti all'interno dei gruppi, per migliorare e adattare l'accordo nazionale alle singole realtà aziendali, è stata più volte disattesa dalle stesse banche, dalle stesse aziende che, in taluni casi, hanno rifiutato di garantire l'anonimato alle segnalazioni dei loro dipendenti. Politicamente, le banche hanno sempre contrastato questo accordo perché non vogliono controlli da parte dei sindacati interni. In molti casi, sarebbe sufficiente intervenire tempestivamente sui territori al primo accenno di indebite pressioni commerciali per risolvere almeno la metà delle situazioni. Questo non avviene", ha denunciato Sileoni. "Un altro argomento, che sta facendo in negativo la differenza, è che nelle recenti fusioni bancarie - ha quindi detto - l'effettiva integrazione tra dirigenti provenienti da gruppi bancari diversi fa nascere un individualismo sfrenato per interessi professionali e di carriera, creando difficili e incomprensibili problemi di comunicazione, di prevaricazione e di rispetto verso tutto il personale. Inoltre, altro elemento sottovalutato da molti, è l'ossessiva competizione che contraddistingue i rapporti fra gli stessi gruppi bancari", ha concluso Sileoni. (Mat/Adnkronos) ISSN 2465 - 1222 17-MAG-22 11:52 NNNN

BANCHE: SILEONI (FABI), 'PRODOTTI FINANZIARI RISCHIOSI VENDUTI A CLIENTI NON ESPERTI'* = Roma, 17 mag. (Adnkronos)** - "Quanto alla tutela del risparmio, la stessa Mifid prevede un questionario per la clientela, ma i dipendenti delle banche sono, talvolta, obbligati a suggerire le risposte in modo da assegnare alla clientela 'patenti finanziarie' in linea con i prodotti offerti. Capita, perciò, che prodotti complessi e rischiosi siano venduti a chi ha conoscenze limitate dei rischi e, addirittura, a chi non ha mai fatto operazioni finanziarie in passato". E' quanto ha sostenuto il segretario generale della FABI, Lando Maria Sileoni, in audizione davanti alla commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. "Insomma, le banche, formalmente in regola, costringono i loro dipendenti a prendere altre strade con il risultato che, a correre rischi, non sono solo i clienti, ma gli stessi dipendenti. Questo meccanismo calpesta qualsiasi principio etico perché il motore della consulenza finanziaria è soltanto quello di far aumentare i ricavi della banca", ha aggiunto il leader sindacale, ricordando come "la direttiva europea Mifid è il pilastro giuridico per la tutela della clientela bancaria alla quale vengono proposti prodotti finanziari. Per la banca dovrebbe essere fondamentale accertare che il cliente abbia capito a fondo in cosa sta investendo e soprattutto a quali rischi va incontro con un determinato prodotto o investimento" "Purtroppo, molto frequentemente i vertici dei gruppi bancari e chi dirige le reti commerciali delle stesse banche creano meccanismi che consentono di

dare alla clientela solo informazioni fuorvianti o non precise oppure parziali e ingannevoli, quando in realtà la direttiva Mifid impone di fornire sempre informazioni chiare e corrette. Su questa fondamentale direttiva è carente persino la formazione delle banche verso il proprio personale che spesso avviene addirittura successivamente al lancio di nuovi prodotti", ha detto ancora Sileoni. (Mat/Adnkronos) ISSN 2465 - 1222 17-MAG-22 11:49 NNNN

BANCHE: SILEONI (FABI), 'DIPENDENTI IN CURA DA PSICOLOGI A CAUSA PRESSIONI COMMERCIALI' = Roma, 17 mag. (Adnkronos)** - In alcuni "casi più clamorosi di indebite pressioni commerciali" lavoratrici e lavoratori bancari "sono stati spesso costretti a fare uso di farmaci oppure a ricorrere all'assistenza di psicologi e psichiatri. I casi sono numerosissimi e diffusissimi e vengono sistematicamente negati da alcuni responsabili commerciali di gruppi bancari". Lo ha affermato il segretario generale della FABI, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione davanti alla commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario, alla quale ha consegnato "formalmente un dossier di centinaia di pagine, in base alle dimensioni di ogni gruppo". Al suo interno, ha illustrato, sono contenute "tutte le denunce, le segnalazioni 'unitarie' delle rappresentanze sindacali di base, che io condivido totalmente e integralmente, quelle che stanno quotidianamente a contatto con i lavoratori, che non sono sindacalisti a tempo pieno, ma che operano e lavorano in agenzie, in filiali a contatto con la clientela", ha spiegato Sileoni. "Ad esempio - ha fatto come esempio il leader della FABI nel corso dell'audizione - vengono assegnati budget di difficile realizzazione, con ritorsioni professionali e personali in caso di mancato raggiungimento (umiliazioni verbali, minacce di trasferimento o minacce di revoca delle ferie o del part-time); i dipendenti vengono sollecitati più volte a inviare i report di vendita (giornalieri e settimanali) e vengono richieste previsioni di vendita futura sui vari prodotti; vengono monitorati gli appuntamenti e l'agenda con la clientela, attraverso la intranet aziendale, e i dipendenti vengono obbligati a indicare, ad inizio giornata, gli obiettivi di vendita, con successiva verifica a fine giornata". Inoltre, tra i comportamenti elencati, "vengono inseriti nuovi appuntamenti con i clienti all'insaputa del lavoratore; vengono inviati continuamente messaggi e-mail, sms e WhatsApp, anche con linguaggio duro e non rispettoso delle persone; vengono creati gruppi o chat, da parte della direzione commerciale, con il solo fine di monitorare i risultati, per spingere ulteriormente le vendite; viene fatta la rilevazione periodica e sistematica dei dati di vendita, non solo per monitorare l'andamento commerciale della banca, ma per controllare i singoli risultati con conseguente lesione della dignità personale delle lavoratrici e dei lavoratori; vengono organizzati 'tornei', gare o sfide tra aree territoriali o filiali che si concludono con la pubblicazione di classifiche e pubblicazione dei dati di vendita, anche con l'indicazione dei nomi delle persone, delle filiali e delle aree di appartenenza, per mettere a confronto i risultati dei dipendenti", ha aggiunto Sileoni. (Mat/Adnkronos) ISSN 2465 - 1222 17-MAG-22 11:47 NNNN

Banche: Sileoni (Fabi), da Stato indifferenza e indulgenza su pressioni commerciali Roma, 17 mag. (LaPresse) - "Il ruolo sociale delle banche è garantito da quei gruppi bancari del Paese che indubbiamente promuovono attività di solidarietà, finanziano onlus, fondazioni, enti di ricerca, ospedali con interventi economici importanti, donazioni, finanziamenti agevolati. Sono tutte iniziative che consentono di raggiungere importanti obiettivi sotto il profilo sociale. Questo aspetto, però, proprio per la sua importanza e delicatezza, merita una considerazione aggiuntiva e riguarda il vero valore della beneficenza rispetto al peso politico che si ottiene automaticamente

in tanti ambiti. Non può passare questo messaggio, proveniente da ambienti non sindacali, messaggio che noi non condividiamo, che da parte di importanti organi dello Stato ci sia una certa indifferenza verso le banche e verso le indebite pressioni commerciali sui loro dipendenti proprio perché le stesse banche tendono a intervenire economicamente dove lo Stato non riesce". Lo ha detto il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. ECO NG01 taw 171148
MAG 22

Banche: Sileoni (Fabi) consegna dossier su pressioni commerciali, dipendenti da psicologi Roma, 17 mag. (LaPresse) - "Consegno formalmente un dossier di centinaia di pagine, in base alle dimensioni di ogni gruppo, contenente tutte le denunce, le segnalazioni "unitarie" delle rappresentanze sindacali di base - che io condivido totalmente e integralmente - quelle che stanno quotidianamente a contatto con i lavoratori, che non sono sindacalisti a tempo pieno, ma che operano e lavorano in agenzie, in filiali a contatto con la clientela. Qui vi elenco i casi più clamorosi di indebite pressioni commerciali che, voglio sottolinearlo, hanno spesso costretto le lavoratrici e i lavoratori bancari a fare uso di farmaci oppure a ricorrere all'assistenza di psicologi e psichiatri. I casi sono numerosissimi e diffusissimi e vengono sistematicamente negati da alcuni responsabili commerciali di gruppi bancari". Lo ha detto il segretario generale della Fabi, Lando Sileoni, nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. "Ecco, come dicevo, alcuni esempi: vengono assegnati budget di difficile realizzazione, con ritorsioni professionali e personali in caso di mancato raggiungimento (umiliazioni verbali, minacce di trasferimento o minacce di revoca delle ferie o del part-time); i dipendenti vengono sollecitati più volte a inviare i report di vendita (giornalieri e settimanali) e vengono richieste previsioni di vendita futura sui vari prodotti; vengono monitorati gli appuntamenti e l'agenda con la clientela, attraverso la intranet aziendale, e i dipendenti vengono obbligati a indicare, ad inizio giornata, gli obiettivi di vendita, con successiva verifica a fine giornata; vengono inseriti nuovi appuntamenti con i clienti all'insaputa del lavoratore; vengono inviati continuamente messaggi e-mail, sms e WhatsApp, anche con linguaggio duro e non rispettoso delle persone; vengono creati gruppi o chat, da parte della direzione commerciale, con il solo fine di monitorare i risultati, per spingere ulteriormente le vendite; viene fatta la rilevazione periodica e sistematica dei dati di vendita, non solo per monitorare l'andamento commerciale della banca, ma per controllare i singoli risultati con conseguente lesione della dignità personale delle lavoratrici e dei lavoratori; vengono organizzati "tornei", gare o sfide tra aree territoriali o filiali che si concludono con la pubblicazione di classifiche e pubblicazione dei dati di vendita, anche con l'indicazione dei nomi delle persone, delle filiali e delle aree di appartenenza, per mettere a confronto i risultati dei dipendenti" ha aggiunto Sileoni. ECO NG01 taw 171151 MAG 22

Banche: Sileoni (Fabi), pressioni su vendita problema sociale Roma, 17 mag. (LaPresse) - "È l'occasione giusta per un importante approfondimento sui modelli distributivi, sulle indebite pressioni commerciali, sul cambiamento del modello di business e sul ruolo sociale delle banche. Le indebite pressioni commerciali sono state relegate, confinate, isolate e considerate da alcuni gruppi bancari come un argomento di carattere esclusivamente sindacale solo per la volontà politica di nascondere, invece, un problema di carattere sociale". Lo ha detto il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di

inchiesta sul sistema bancario e finanziario. "L'ossessione delle banche è il raggiungimento dei risultati, tutti concentrati nel breve termine, perché il vero obiettivo è soltanto la distribuzione di altissimi dividendi ad azionisti e fondi d'investimento. Non credo che possa servire una netta separazione tra banca d'affari e banca commerciale se l'unico obiettivo è quello della distribuzione di alti dividendi. Il passaggio politico non è di poco conto perché, dopo i recenti scandali del cosiddetto "risparmio tradito", le indebite pressioni commerciali invece di diminuire hanno ripreso forza. Alla Popolare di Vicenza sul tema del "risparmio tradito" facemmo delle denunce. Ricevetti in cambio un processo e una richiesta di risarcimento danni per 200.000 euro. Fummo completamente assolti, ma questo caso dimostra come eravamo opposti a quella gestione" ha aggiunto Sileoni. ECO NG01 taw 171147 MAG 22

Banche: Sileoni (Fabi), prodotti rischiosi venduti a clienti inesperti Roma, 17 mag. (LaPresse) -

"Quanto alla tutela del risparmio, la stessa Mifid prevede un questionario per la clientela, ma i dipendenti delle banche sono, talvolta, obbligati a suggerire le risposte in modo da assegnare alla clientela "patenti finanziarie" in linea con i prodotti offerti. Capita, perciò, che prodotti complessi e rischiosi siano venduti a chi ha conoscenze limitate dei rischi e, addirittura, a chi non ha mai fatto operazioni finanziarie in passato. Insomma, le banche, formalmente in regola, costringono i loro dipendenti a prendere altre strade con il risultato che, a correre rischi, non sono solo i clienti, ma gli stessi dipendenti. Questo meccanismo calpesta qualsiasi principio etico perché il motore della consulenza finanziaria è soltanto quello di far aumentare i ricavi della banca". È quando ha detto il segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. "La direttiva europea Mifid è il pilastro giuridico per la tutela della clientela bancaria alla quale vengono proposti prodotti finanziari. Per la banca dovrebbe essere fondamentale accertare che il cliente abbia capito a fondo in cosa sta investendo e soprattutto a quali rischi va incontro con un determinato prodotto o investimento. Purtroppo, molto frequentemente i vertici dei gruppi bancari e chi dirige le reti commerciali delle stesse banche creano meccanismi che consentono di dare alla clientela solo informazioni fuorvianti o non precise oppure parziali e ingannevoli, quando in realtà la direttiva Mifid impone di fornire sempre informazioni chiare e corrette. Su questa fondamentale direttiva è carente persino la formazione delle banche verso il proprio personale che spesso avviene addirittura successivamente al lancio di nuovi prodotti" ha aggiunto Sileoni. (segue) ECO NG01 taw 171154 MAG 22

Banche: Sileoni (Fabi), prodotti rischiosi venduti a clienti inesperti-2- Roma, 17 mag. (LaPresse) -

"Sono arrivato, partendo dalla Mifid, all'argomento dei premi e dei cosiddetti sistemi incentivanti: tutte le banche usano la retribuzione variabile sia per trattenere sia per motivare i dipendenti. Questa è la teoria. Nei fatti, i premi sono diventati, soprattutto nella rete di vendita, soltanto una spinta per far crescere proprio le pressioni commerciali. Questo succede - e lo abbiamo accertato - perché gli obiettivi di vendita assegnati alle lavoratrici e ai lavoratori sono poco realistici, spesso impossibili da raggiungere, ma rappresentano elementi poi usati per valutare il loro lavoro quotidiano. Anche i premi dovrebbero seguire principi etici, ma quelli che vengono pubblicizzati dai vertici delle banche servono solo per fare propaganda e per iniziative di comunicazione; in realtà i sistemi incentivanti sono solo mezzi che finiscono per favorire i conflitti di interesse, per distruggere lo spirito di squadra nei gruppi di lavoro e per creare disparità di trattamento tra dipendenti", ha osservato il segretario generale della Fabi. ECO NG01 taw 171154 MAG 22

Banche: Sileoni (Fabi), sanzioni se non rispettano accordi su pressioni Roma, 17 mag. (LaPresse) -

"Queste le nostre proposte: 1) i risultati commerciali condensati nel breve termine vanno invece allungati nel medio-lungo termine; 2) per la condivisione dei sistemi incentivanti vanno coinvolti i sindacati nazionali, aziendali e di gruppo; 3) va garantita una seria e vera formazione di tutto il personale; 4) le politiche di vendita devono essere calibrate sulla effettiva caratteristica dei clienti; 5) prevedere norme di legge che consentano di controllare e sanzionare le banche inadempienti, anche quelle che non rispettano gli accordi sottoscritti con i sindacati". Sono le proposte, volte a risolvere il problema delle indebite pressioni commerciali per la vendita di prodotti finanziari dalle banche, lanciate dal segretario generale della Fabi, Lando Maria Sileoni, nel corso dell'audizione dinanzi la Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario. (segue) ECO NG01 taw 171155 MAG 22

Banche: Sileoni (Fabi), sanzioni se non rispettano accordi su pressioni-2- Roma, 17 mag.

(LaPresse) - "Nel 2017, per la prima volta, Abi e sindacati hanno sottoscritto un accordo sulle indebite pressioni commerciali. I risultati stentano ad arrivare e la ragione principale è una: la maggior parte degli accordi sottoscritti all'interno dei gruppi, per migliorare e adattare l'accordo nazionale alle singole realtà aziendali, è stata più volte disattesa dalle stesse banche, dalle stesse aziende che, in taluni casi, hanno rifiutato di garantire l'anonimato alle segnalazioni dei loro dipendenti. Politicamente, le banche hanno sempre contrastato questo accordo perché non vogliono controlli da parte dei sindacati interni. In molti casi, sarebbe sufficiente intervenire tempestivamente sui territori al primo accenno di indebite pressioni commerciali per risolvere almeno la metà delle situazioni. Questo non avviene. E un altro argomento, che sta facendo in negativo la differenza, è che nelle recenti fusioni bancarie l'effettiva integrazione tra dirigenti provenienti da gruppi bancari diversi fa nascere un individualismo sfrenato per interessi professionali e di carriera, creando difficili e incomprensibili problemi di comunicazione, di prevaricazione e di rispetto verso tutto il personale. Inoltre, altro elemento sottovalutato da molti, è l'ossessiva competizione che contraddistingue i rapporti fra gli stessi gruppi bancari" ha aggiunto Sileoni. ECO NG01 taw 171155 MAG 22

BANCHE, FABI:OSSESSIONE DIVIDENDI, NON BASTA BANCA AFFARI DIVISA DA COMMERCIALE

(Public Policy) - Roma, 17 mag - "L'ossessione delle banche è il raggiungimento dei risultati, tutti concentrati nel breve termine, perché il vero obiettivo è soltanto la distribuzione di altissimi dividendi ad azionisti e fondi d'investimento. Non credo che possa servire una netta separazione tra banca d'affari e banca commerciale se l'unico obiettivo è quello della distribuzione di alti dividendi". Lo ha detto Lando Maria Sileoni, segretario generale FABI in audizione in commissione d'inchiesta sul sistema bancario. "Il passaggio politico - ha aggiunto - non è di poco conto perché, dopo i recenti scandali del cosiddetto 'risparmio tradito', le indebite pressioni commerciali invece di diminuire hanno ripreso forza. Alla Popolare di Vicenza sul tema del 'risparmio tradito' facemmo delle denunce. Ricevetti in cambio un processo e una richiesta di risarcimento danni per 200.000 euro. Fummo completamente assolti, ma questo caso dimostra come eravamo opposti a quella gestione". (Public Policy) @PPolicy_News VIC 171156 mag 2022

BANCHE, FABI: SONO ORMAI NEGOZI. SERVE EDUCAZIONE FINANZIARIA A SCUOLA (Public Policy) - Roma, 17 mag - "Una delle priorità, oggi, è far partire dalle scuole una vera educazione finanziaria. È indispensabile far passare il messaggio che le banche si stanno rapidamente trasformando da filiali e agenzie in negozi finanziari, con imponenti investimenti tecnologici per trasformarsi poi in una Fintech, cioè società finanziarie con poco personale e ad alto tasso di tecnologia. Questo per noi è inaccettabile". Lo ha detto Lando Maria Sileoni, segretario generale FABI in audizione in commissione d'inchiesta sul sistema bancario. "È indispensabile - ha aggiunto - far passare il messaggio che sempre meno credito, meno prestiti verranno erogati a famiglie e imprese, non per casualità o per negligenza o per indifferenza delle banche, ma per una precisa volontà politica da parte della Banca centrale europea". (Public Policy) @PPolicy_News VIC ☎171200 mag 2022 ☎

BANCHE, FABI: RICAVANO PIÙ DA PRODOTTI FINANZIARI CHE DA PRESTITI (Public Policy) - Roma, 17 mag - "Da una nostra ricerca del 2021, ripresa da televisioni nazionali e stampa, è emerso che le banche ricavano di più vendendo prodotti finanziari e assicurativi rispetto ai prestiti. Quando parlo di ruolo sociale che le banche hanno da tempo trascurato, mi riferisco proprio a situazioni come queste, dove, una volta, la banca aveva un proprio ufficio legale che si occupava di far rientrare il credito e di salvare il cliente, evitando fallimenti di aziende e imprese. Oggi intere famiglie vengono spinte nelle mani dell'usura sotto la pressione di alcune società di recupero crediti". Lo ha detto Lando Maria Sileoni, segretario generale FABI in audizione in commissione d'inchiesta sul sistema bancario. (Public Policy) @PPolicy_News VIC ☎171201 mag 2022 ☎

BANCHE, FABI: SPESSO INFORMAZIONI FUORVIANTI A CLIENTI E PRESSIONI SU DIPENDENTI (Public Policy) - Roma, 17 mag - "La direttiva europea Mifid è il pilastro giuridico per la tutela della clientela bancaria alla quale vengono proposti prodotti finanziari. Per la banca dovrebbe essere fondamentale accertare che il cliente abbia capito a fondo in cosa sta investendo e soprattutto a quali rischi va incontro con un determinato prodotto o investimento. Purtroppo, molto frequentemente i vertici dei gruppi bancari e chi dirige le reti commerciali delle stesse banche creano meccanismi che consentono di dare alla clientela solo informazioni fuorvianti o non precise oppure parziali e ingannevoli, quando in realtà la direttiva Mifid impone di fornire sempre informazioni chiare e corrette. Su questa fondamentale direttiva è carente persino la formazione delle banche verso il proprio personale che spesso avviene addirittura successivamente al lancio di nuovi prodotti". Lo ha detto il segretario generale della FABI, Lando Maria Sileoni, in audizione in commissione d'inchiesta sul sistema bancario. "Quanto alla tutela del risparmio - ha aggiunto - la stessa Mifid prevede un questionario per la clientela, ma i dipendenti delle banche sono, talvolta, obbligati a suggerire le risposte in modo da assegnare alla clientela "patenti finanziarie" in linea con i prodotti offerti. Capita, perciò, che prodotti complessi e rischiosi siano venduti a chi ha conoscenze limitate dei rischi e, addirittura, a chi non ha mai fatto operazioni finanziarie in passato. Insomma, le banche, formalmente in regola, costringono i loro dipendenti a prendere altre strade con il risultato che, a correre rischi, non sono solo i clienti, ma gli stessi dipendenti. Questo meccanismo calpesta qualsiasi principio etico perché il motore della consulenza finanziaria è soltanto quello di far aumentare i ricavi della banca. Sono arrivato, partendo dalla Mifid, all'argomento dei premi e dei cosiddetti sistemi incentivanti: tutte le banche usano la **retribuzione**

variabile sia per trattenerne sia per motivare i dipendenti". (Public Policy) @PPolicy_News VIC
📅171217 mag 2022 📅

BANCHE, FABI: SPESSO INFORMAZIONI FUORVIANTI A CLIENTI E PRESSIONI SU DIPENDENTI-2- (Public Policy) - Roma, 17 mag - "Questa è la teoria - ha proseguito il segretario della FABI - Nei fatti, i premi sono diventati, soprattutto nella rete di vendita, soltanto una spinta per far crescere proprio le pressioni commerciali. Questo succede – e lo abbiamo accertato – perché gli obiettivi di vendita assegnati alle lavoratrici e ai lavoratori sono poco realistici, spesso impossibili da raggiungere, ma rappresentano elementi poi usati per valutare il loro lavoro quotidiano. Anche i premi dovrebbero seguire principi etici, ma quelli che vengono pubblicizzati dai vertici delle banche servono solo per fare propaganda e per iniziative di comunicazione; in realtà i sistemi incentivanti sono solo mezzi che finiscono per favorire i conflitti di interesse, per distruggere lo spirito di squadra nei gruppi di lavoro e per creare disparità di trattamento tra dipendenti". Sileoni ha poi riportato alcuni esempi "più clamorosi di indebite pressioni commerciali" sui dipendenti stessi delle banche. "Vengono ad esempio - ha raccontato - assegnati budget di difficile realizzazione, con ritorsioni professionali e personali in caso di mancato raggiungimento (umiliazioni verbali, minacce di trasferimento o minacce di revoca delle ferie o del part-time); i dipendenti vengono sollecitati più volte a inviare i report di vendita (giornalieri e settimanali) e vengono richieste previsioni di vendita futura sui vari prodotti; vengono monitorati gli appuntamenti e l'agenda con la clientela, attraverso la intranet aziendale, e i dipendenti vengono obbligati a indicare, ad inizio giornata, gli obiettivi di vendita, con successiva verifica a fine giornata; vengono inseriti nuovi appuntamenti con i clienti all'insaputa del lavoratore; vengono inviati continuamente messaggi e-mail, sms e WhatsApp, anche con linguaggio duro e non rispettoso delle persone; vengono creati gruppi o chat, da parte della direzione commerciale, con il solo fine di monitorare i risultati, per spingere ulteriormente le vendite; viene fatta la rilevazione periodica e sistematica dei dati di vendita, non solo per monitorare l'andamento commerciale della banca, ma per controllare i singoli risultati con conseguente lesione della dignità personale delle lavoratrici e dei lavoratori; vengono organizzati "tornei", gare o sfide tra aree territoriali o filiali che si concludono con la pubblicazione di classifiche e pubblicazione dei dati di vendita, anche con l'indicazione dei nomi delle persone, delle filiali e delle aree di appartenenza, per mettere a confronto i risultati dei dipendenti (Public Policy) @PPolicy_News VIC 📅171217 mag 2022 📅

BANCHE, FABI: PREVEDERE CONTROLLI E SANZIONI PER QUELLE INADEMPIENTI (Public Policy) - Roma, 17 mag - "I risultati commerciali condensati nel breve termine vanno invece allungati nel medio-lungo termine; per la condivisione dei sistemi incentivanti vanno coinvolti i sindacati nazionali, aziendali e di gruppo; va garantita una seria e vera formazione di tutto il personale; le politiche di vendita devono essere calibrate sulla effettiva caratteristica dei clienti". Queste alcune delle proposte per migliorare il sistema bancario avanzate dal segretario generale della FABI, Lando Maria Sileoni, in audizione in commissione d'inchiesta sul sistema bancario. Altra proposta, ha detto Sileoni è quella di "prevedere norme di legge che consentano di controllare e sanzionare le banche inadempienti, anche quelle che non rispettano gli accordi sottoscritti con i sindacati". (Public Policy) @PPolicy_News VIC 📅171217 mag 2022 📅



COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA SUL SISTEMA BANCARIO E FINANZIARIO

17 maggio 2022

Approfondimenti sui modelli distributivi del settore bancario
e sulle possibili pressioni commerciali
inerenti la vendita ai clienti di prodotti finanziari

Audizione del segretario generale della Fabi
Lando Maria Sileoni

Illustre presidente Ruocco, onorevoli deputati, onorevoli senatori

Vi ringrazio, a nome di tutta la Fabi. Siamo da sempre il sindacato più rappresentativo dei settori Abi, Bcc, esattoriali e pensionati con quasi 120.000 iscritti. Nel 1949, voglio ricordare, la Fabi sottoscrisse, da sola, il primo contratto nazionale dei bancari.

È l'occasione giusta per un importante approfondimento sui modelli distributivi, sulle indebite pressioni commerciali, sul cambiamento del modello di business e sul ruolo sociale delle banche. Le indebite pressioni commerciali sono state relegate, confinate, isolate e considerate da alcuni gruppi bancari come un argomento di carattere esclusivamente sindacale solo per la volontà politica di nascondere, invece, un problema di carattere sociale.

L'ossessione delle banche è il raggiungimento dei risultati, tutti concentrati nel breve termine, perché il vero obiettivo è soltanto la distribuzione di altissimi dividendi ad azionisti e fondi d'investimento. Non credo che possa servire una netta separazione tra banca d'affari e banca commerciale se l'unico obiettivo è quello della distribuzione di alti dividendi.

Il passaggio politico non è di poco conto perché, dopo i recenti scandali del cosiddetto "risparmio tradito", le indebite pressioni commerciali invece di diminuire hanno ripreso forza. Alla Popolare di Vicenza sul tema del "risparmio tradito" facemmo delle denunce. Ricevetti in cambio un processo e una richiesta di risarcimento danni per 200.000 euro. Fummo completamente assolti, ma questo caso dimostra come eravamo opposti a quella gestione.

Voglio garantire un contributo per cercare di cambiare, insieme a voi, una situazione paradossale. Il mio contributo ricerca il dialogo attraverso una serie di proposte che farò alla fine, per un miglioramento complessivo del settore bancario. Una delle priorità, oggi, è far partire dalle scuole una vera educazione finanziaria.

È indispensabile far passare il messaggio che le banche si stanno rapidamente trasformando da filiali e agenzie in negozi finanziari, con imponenti investimenti tecnologici per trasformarsi poi in una Fintech, cioè società finanziarie con poco personale e ad alto tasso di tecnologia. Questo per noi è inaccettabile. È indispensabile far passare il messaggio che sempre meno credito, meno prestiti

verranno erogati a famiglie e imprese, non per casualità o per negligenza o per indifferenza delle banche, ma per una precisa volontà politica da parte della Banca centrale europea.

Questa decisione della Banca centrale europea parte da lontano, da quando nel 2015 il settore bancario italiano raggiunse il record di 200 miliardi di euro di sofferenze che le banche nel corso degli anni hanno dovuto svendere, per pochi euro rispetto al valore reale, a società indipendenti di recupero crediti, alcune delle quali stanno taglieggiando cittadini, famiglie e imprese con la volontà di rientrare in pochissimo tempo dei crediti acquistati dalle banche. Questa decisione della Banca centrale europea aumenta le distanze tra potere economico-finanziario e potere politico. Da una nostra ricerca del 2021, ripresa da televisioni nazionali e stampa, è emerso che le banche ricavano di più vendendo prodotti finanziari e assicurativi rispetto ai prestiti.

Quando parlo di ruolo sociale che le banche hanno da tempo trascurato, mi riferisco proprio a situazioni come queste, dove, una volta, la banca aveva un proprio ufficio legale che si occupava di far rientrare il credito e di salvare il cliente, evitando fallimenti di aziende e imprese. Oggi intere famiglie vengono spinte nelle mani dell'usura sotto la pressione di alcune società di recupero crediti. In Parlamento giace una proposta di legge per regolamentare una situazione così incresciosa che interessa 1 milione e 200mila soggetti. Voglio anche ricordare che quando, nel 2015, le sofferenze bancarie raggiunsero la cifra record di 200 miliardi, la Banca d'Italia e noi come Fabi sottolineammo che la quota maggioritaria (il 70% del totale) si riferiva a grandi debitori; ad appena 39 posizioni erano riconducibili oltre 15 miliardi di sofferenze. Venne così evidenziato anche un dubbio ed equivoco sistema relazionale che concentrò, a suo tempo, i prestiti nelle mani di pochi soggetti.

Nel resto d'Europa, i dipendenti delle banche non subiscono certi trattamenti e infatti sul tema del cosiddetto risparmio tradito non esistono precedenti.

Il ruolo sociale delle banche è garantito da quei gruppi bancari del Paese che indubbiamente promuovono attività di solidarietà, finanziano onlus, fondazioni, enti di ricerca, ospedali con interventi economici importanti, donazioni, finanziamenti agevolati. Sono tutte iniziative che consentono di raggiungere importanti obiettivi sotto il profilo sociale. Questo aspetto, però, proprio per la sua importanza e delicatezza, merita una considerazione aggiuntiva e riguarda il vero valore della beneficenza rispetto al peso politico che si ottiene automaticamente in tanti ambiti. Non può

passare questo messaggio, proveniente da ambienti non sindacali, messaggio che noi non condividiamo, che da parte di importanti organi dello Stato ci sia una certa indifferenza verso le banche e verso le indebite pressioni commerciali sui loro dipendenti proprio perché le stesse banche tendono a intervenire economicamente dove lo Stato non riesce.

Nel 2017, per la prima volta, Abi e sindacati hanno sottoscritto un accordo sulle indebite pressioni commerciali. I risultati stentano ad arrivare e la ragione principale è una: la maggior parte degli accordi sottoscritti all'interno dei gruppi, per migliorare e adattare l'accordo nazionale alle singole realtà aziendali, è stata più volte disattesa dalle stesse banche, dalle stesse aziende che, in taluni casi, hanno rifiutato di garantire l'anonimato alle segnalazioni dei loro dipendenti. Politicamente, le banche hanno sempre contrastato questo accordo perché non vogliono controlli da parte dei sindacati interni. In molti casi, sarebbe sufficiente intervenire tempestivamente sui territori al primo accenno di indebite pressioni commerciali per risolvere almeno la metà delle situazioni. Questo non avviene. E un altro argomento, che sta facendo in negativo la differenza, è che nelle recenti fusioni bancarie l'effettiva integrazione tra dirigenti provenienti da gruppi bancari diversi fa nascere un individualismo sfrenato per interessi professionali e di carriera, creando difficili e incomprensibili problemi di comunicazione, di prevaricazione e di rispetto verso tutto il personale. Inoltre, altro elemento sottovalutato da molti, è l'ossessiva competizione che contraddistingue i rapporti fra gli stessi gruppi bancari.

Consegno formalmente un dossier di centinaia di pagine, in base alle dimensioni di ogni gruppo, contenente tutte le denunce, le segnalazioni "unitarie" delle rappresentanze sindacali di base – che io condivido totalmente e integralmente – quelle che stanno quotidianamente a contatto con i lavoratori, che non sono sindacalisti a tempo pieno, ma che operano e lavorano in agenzie, in filiali a contatto con la clientela. Qui vi elenco i casi più clamorosi di indebite pressioni commerciali che, voglio sottolinearlo, hanno spesso costretto le lavoratrici e i lavoratori bancari a fare uso di farmaci oppure a ricorrere all'assistenza di psicologi e psichiatri. I casi sono numerosissimi e diffusissimi e vengono sistematicamente negati da alcuni responsabili commerciali di gruppi bancari. Ecco, come dicevo, alcuni esempi: vengono assegnati budget di difficile realizzazione, con ritorsioni professionali e personali in caso di mancato raggiungimento (umiliazioni verbali, minacce di trasferimento o minacce di revoca delle ferie o del part-time); i dipendenti vengono sollecitati più volte a inviare i report di vendita (giornalieri e settimanali) e vengono richieste previsioni di vendita

futura sui vari prodotti; vengono monitorati gli appuntamenti e l'agenda con la clientela, attraverso la intranet aziendale, e i dipendenti vengono obbligati a indicare, ad inizio giornata, gli obiettivi di vendita, con successiva verifica a fine giornata; vengono inseriti nuovi appuntamenti con i clienti all'insaputa del lavoratore; vengono inviati continuamente messaggi e-mail, sms e WhatsApp, anche con linguaggio duro e non rispettoso delle persone; vengono creati gruppi o chat, da parte della direzione commerciale, con il solo fine di monitorare i risultati, per spingere ulteriormente le vendite; viene fatta la rilevazione periodica e sistematica dei dati di vendita, non solo per monitorare l'andamento commerciale della banca, ma per controllare i singoli risultati con conseguente lesione della dignità personale delle lavoratrici e dei lavoratori; vengono organizzati "tornei", gare o sfide tra aree territoriali o filiali che si concludono con la pubblicazione di classifiche e pubblicazione dei dati di vendita, anche con l'indicazione dei nomi delle persone, delle filiali e delle aree di appartenenza, per mettere a confronto i risultati dei dipendenti.

La direttiva europea Mifid è il pilastro giuridico per la tutela della clientela bancaria alla quale vengono proposti prodotti finanziari. Per la banca dovrebbe essere fondamentale accertare che il cliente abbia capito a fondo in cosa sta investendo e soprattutto a quali rischi va incontro con un determinato prodotto o investimento. Purtroppo, molto frequentemente i vertici dei gruppi bancari e chi dirige le reti commerciali delle stesse banche creano meccanismi che consentono di dare alla clientela solo informazioni fuorvianti o non precise oppure parziali e ingannevoli, quando in realtà la direttiva Mifid impone di fornire sempre informazioni chiare e corrette. Su questa fondamentale direttiva è carente persino la formazione delle banche verso il proprio personale che spesso avviene addirittura successivamente al lancio di nuovi prodotti.

Quanto alla tutela del risparmio, la stessa Mifid prevede un questionario per la clientela, ma i dipendenti delle banche sono, talvolta, obbligati a suggerire le risposte in modo da assegnare alla clientela "patenti finanziarie" in linea con i prodotti offerti. Capita, perciò, che prodotti complessi e rischiosi siano venduti a chi ha conoscenze limitate dei rischi e, addirittura, a chi non ha mai fatto operazioni finanziarie in passato. Insomma, le banche, formalmente in regola, costringono i loro dipendenti a prendere altre strade con il risultato che, a correre rischi, non sono solo i clienti, ma gli stessi dipendenti. Questo meccanismo calpesta qualsiasi principio etico perché il motore della consulenza finanziaria è soltanto quello di far aumentare i ricavi della banca. Sono arrivato, partendo dalla Mifid, all'argomento dei premi e dei cosiddetti sistemi incentivanti: tutte le banche

usano la retribuzione variabile sia per trattenere sia per motivare i dipendenti. Questa è la teoria. Nei fatti, i premi sono diventati, soprattutto nella rete di vendita, soltanto una spinta per far crescere proprio le pressioni commerciali. Questo succede – e lo abbiamo accertato – perché gli obiettivi di vendita assegnati alle lavoratrici e ai lavoratori sono poco realistici, spesso impossibili da raggiungere, ma rappresentano elementi poi usati per valutare il loro lavoro quotidiano. Anche i premi dovrebbero seguire principi etici, ma quelli che vengono pubblicizzati dai vertici delle banche servono solo per fare propaganda e per iniziative di comunicazione; in realtà i sistemi incentivanti sono solo mezzi che finiscono per favorire i conflitti di interesse, per distruggere lo spirito di squadra nei gruppi di lavoro e per creare disparità di trattamento tra dipendenti.

Voglio ricordare quanto ha detto il governatore della Banca d'Italia, Ignazio Visco, il 18 settembre 2021: «L'integrità della condotta delle banche è stata messa in discussione sotto vari profili, dall'onestà nei comportamenti dei dirigenti bancari alla capacità nel gestire rischi finanziari spesso eccessivi, dall'impegno a curare gli interessi della clientela all'attenzione al sistema di incentivi perversi connessi a premi e remunerazioni».

Queste le nostre proposte: 1) i risultati commerciali condensati nel breve termine vanno invece allungati nel medio-lungo termine; 2) per la condivisione dei sistemi incentivanti vanno coinvolti i sindacati nazionali, aziendali e di gruppo; 3) va garantita una seria e vera formazione di tutto il personale; 4) le politiche di vendita devono essere calibrate sulla effettiva caratteristica dei clienti; 5) prevedere norme di legge che consentano di controllare e sanzionare le banche inadempienti, anche quelle che non rispettano gli accordi sottoscritti con i sindacati.

Eraclito, filosofo dell'antica Grecia, sosteneva: «Esiste una sola sapienza, riconoscere l'intelligenza che governa tutte le cose attraverso tutte le cose, perché l'armonia nascosta vale più di quella che qualcuno vuol fare apparire».

Vi ringrazio per avermi ascoltato.

APPENDICE

CASISTICHE INDEBITE PRESSIONI COMMERCIALI

- Assegnazioni di budget di difficile realizzazione e richieste di previsioni di vendita futura sui vari prodotti.
- Ritorsioni professionali e personali in caso di mancato raggiungimento (umiliazioni verbali, minacce di trasferimento o minacce di revoca ferie o part-time).
- Chiamate durante l'orario di lavoro per il collocamento di prodotti assicurativi e finanziari.
- Sollecitazioni varie per l'invio di report di vendita (giornaliere e/o settimanali).
- Obbligo di indicare ad inizio giornata gli obiettivi di vendita e successiva verifica a fine giornata.
- Monitoraggio appuntamenti e agenda clientela attraverso l'utilizzo della intranet aziendale.
- Inserimento nuovi appuntamenti con clienti all'insaputa del lavoratore.
- Controllo a distanza del numero e durata delle telefonate per chi fa consulenza telefonica.
- Controllo in presenza delle telefonate alla clientela durante le quali si propongono ai clienti prodotti assicurativi e finanziari.
- Ascolto telefonico delle proposte di vendite.
- Continui messaggi e-mail, sms e WhatsApp, anche con linguaggio non consono e offensivo.
- Creazione di gruppi o chat da parte della direzione commerciale con il solo fine di monitorare i risultati e spingere alla vendita.
- Rilevazione periodica e sistematica dei dati consuntivi di vendita fatta non solo per monitorare l'andamento commerciale della banca ma i singoli risultati (lesione della dignità personale dei lavoratori).
- Organizzazione di "tornei", come gare o sfide tra area territoriali o filiali che si concludono con la pubblicazione di classifiche e pubblicazione dei risultati di vendita nonché con indicazione dei nominativi e delle filiali /aree di appartenenza (comparazione dei risultati dei dipendenti).
- Per chi è in smart working, invito a vendere e produrre di più solo perché si lavora da casa.
- Invito a fare straordinari (anche non riconosciuti) per raggiungere il budget di vendita.

Altri comportamenti non corretti

- Lancio di nuovi prodotti e invito alla vendita senza la preventiva e necessaria formazione dei lavoratori.
- Formazione sulla vendita di nuovi prodotti effettuata in orari extra lavorativi.

ASPETTI CRITICI NEI MECCANISMI DI INCENTIVAZIONE/PREMI

- La meritocrazia conta poco: nell'assegnazione degli obiettivi (quantitativi e qualitativi) prevale l'interesse dei prodotti venduti alla clientela, la performance, la redditività e il successo finanziario della banca.
- I criteri di assegnazione degli obiettivi sono spesso selettivi (perché gli obiettivi sono sfidanti) e non vengono premiati gli sforzi ma solo i risultati.
- Gli obiettivi quantitativi possono riguardare la raccolta, i finanziamenti, le masse gestite (fondi, assicurazioni, etc), il numero di nuovi clienti acquisiti, ma per alcuni prodotti sono previsti obiettivi specifici (per esempio nel comparto assicurativo) per spingere la vendita.
- Nella valutazione degli obiettivi prevale sempre l'aspetto quantitativo (più clienti, più prodotti) e poco quello qualitativo (es: qualità della clientela acquisita, livello di riciclaggio basso, rischio complessivo basso, qualità del credito); il sistema premiante in questo modo si ispira poco ai principi etici o solo a parole e non nei fatti.
- Sono previsti sia obiettivi di gruppo sia obiettivi individuali, ma il contributo di ciascun dipendente al raggiungimento dei risultati commerciali prevale rispetto a quello di gruppo: poca attenzione allo spirito di squadra.
- Il fatto che la verifica sul funzionamento dei sistemi incentivante è affidata alla funzione del personale rappresenta un conflitto di interesse.
- La presenza di diversi livelli di premi (es. base, aggiuntivo e di eccellenza) crea maggiore competizione e pressioni, esasperandole.
- Non sempre i premi più elevati sono riconosciuti anche ai dipendenti con retribuzioni basse o ruoli inferiori; questo meccanismo può creare disparità tra dipendenti.
- A volte i premi sono riconosciuti ai soli dipendenti con contratto a tempo indeterminato: in questi casi, le condizioni di accesso al premio non consentono il rispetto del principio di equità tra i lavoratori; in alcuni casi è prevista una riduzione del premio o bonus per le donne che hanno usufruito di permessi per maternità facoltativa.