

Professionisti



Manifestazioni. Un corteo di dipendenti bancari di tutte le sigle sindacali

Banche. Crescono ancora i margini ma anche lo stress dei dipendenti

Commissioni nette su del 4 per cento per le big five italiane. Le iniziative sindacali

Vitaliano D'Angerio

Gennaio, febbraio, marzo 2026. Tre mesi da record per i cinque maggiori gruppi bancari italiani (Intesa Sanpaolo, UniCredit, Banco Bpm, Mps e Bper): 7 miliardi di utili (+3,3%) rispetto al primo trimestre 2025. «A sostenere ulteriormente i risultati sono soprattutto i proventi operativi, in aumento del 3,7%, trainati dalla forte crescita delle commissioni nette (+4%) che confermano il progressivo rafforzamento delle attività legate al risparmio gestito»: a riportare i dati è la fondazione Fiba che fa capo al sindacato bancario First Cisl.

Il taglio del personale

A fronte di questi numeri da record vi è un taglio dell'occupazione (-4.729 unità, -2,1%). «Non è accettabile - afferma Riccardo Colombani, segretario generale nazionale della First Cisl - che mentre aumentano ricavi e utili, continui a diminuire il costo del lavoro sui proventi operativi e prosegua il taglio dell'occupazione: serve pertanto l'adeguata redistribuzione della ricchezza prodotta».

Più margini da commissioni nette, meno organici e la pressione commerciale che invece aumenta a dismisura. Il mal di budget è tornato.

La profezia di luglio

A conferma del clima difficile c'è la durezza dei comunicati sindacali che denunciano quanto sta accadendo nelle filiali (vedi anche articoli a fianco). A nulla è servito recepire nel contratto collettivo nazionale del credito le norme contro il mal di budget. Si è tornati al punto di partenza. Infatti nella nuova piattaforma di contratto collettivo è descritto un quadro problematico e le pressioni commerciali sono definite come «odioso fenomeno».

A profetizzare, nel luglio scorso, il ritorno delle aggressive politiche commerciali è stata Susy Esposito,

segretaria generale del sindacato bancario Fisac-Cgil nazionale che in questi mesi, nell'ambito della campagna «Attiviamoci» sta incontrando le rappresentanze sindacali aziendali in tutto il Paese: «In tutti gli incontri - ricorda Esposito - è emerso un elemento comune e trasversale: la denuncia delle pressioni commerciali da parte delle lavoratrici e dei lavoratori». E ha aggiunto: «Lo spostamento dei ricavi bancari verso il margine di intermediazione e quindi verso commissioni legate al risparmio gestito e ai prodotti assicurativi sta aumentando la spinta commerciale sulle reti. Nonostante gli accordi sottoscritti negli anni scorsi, persistono e in molti casi crescono pratiche organizzative e modalità gestionali che scaricano sulle lavoratrici e sui lavoratori obiettivi sempre più pressanti, spesso in un contesto aggravato dalla carenza di organici».

Il legame tra commissioni in aumento e pressioni commerciali viene ribadito anche da Fulvio Furlan, segretario generale Uilca: «Da tempo come organizzazione sindacale contrastiamo questo fenomeno, richiamando le aziende a comportamenti consoni anche con il loro ruolo sociale e con il compito di tutela del risparmio e di sostegno a Paese, famiglie e imprese. È innegabile che ci sia una stretta correlazione tra l'aumento delle commissioni delle banche e l'aumento delle pressioni commerciali».

E le indagini parlamentari?

Ci sono poi le inchieste parlamentari sul mal di budget. A farsi promotore di tali iniziative è da sempre Lando Silioni, segretario generale di Fabi, il più grande sindacato bancario italiano: «Abbiamo già presentato dei dossier a due commissioni di inchiesta parlamentare senza ricevere risposte per un problema sindacale e sociale che coinvolge anche la clientela. Servono organismi di controllo all'interno dei gruppi bancari, tutela reale per chi segnala abusi e un confronto permanente con le autorità di vigilanza. Tutto è condizionato dalla ricerca delle performance dei risultati, vincolati ai milionari stipendi, fra fisso ed azioni, dei vertici degli istituti».

Vedremo nei prossimi mesi se cambierà qualcosa.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

CREDITO Banche, Abi e il ruolo dell'AI

L'intelligenza artificiale è una priorità per le banche che hanno oramai superato «la fase di sperimentazione» e ne «stanno consolidando l'adozione» ma centrale è che sia «un'alleanza dell'uomo, preservando

quel «rapporto di fiducia fra banca e cliente» che è sempre stata la caratteristica del comparto. Lo ha detto il direttore generale dell'Abi Marco Elio Rottigni aprendo l'evento «Intelligenza artificiale» organizzato nella sede dell'associazione da Polisophia. Rottigni ha sottolineato il ruolo di Abi «nell'accompagnare le banche» nel

costruire un rapporto «costruttivo fra uomo e macchine». Rottigni ha sottolineato come l'AI è certamente un cambiamento epocale ma le banche hanno già vissuto l'arrivo dei computer e delle app cambiando un mondo dove i bancari «svolgevano manualmente molte operazioni che ora sono automatizzate».

UniCredit, pressioni commerciali senza fine

DA SUD AL NORD

Pressioni commerciali senza fine: è il titolo del comunicato che i sindacati bancari hanno diffuso il 27 aprile scorso in relazione alla situazione della «Region Sud» di UniCredit. Un documento duro, firmato dalle sigle confederali First Cisl e Fisac Cgil, che evidenzia come «in nome del budget ogni mezzo è ritenuto lecito e quindi si continuano a richiedere più volte al giorno risultati commerciali attraverso chat, call, mail».

Il budget a ogni costo

Budget innanzitutto. «Tutto questo accade - viene ancora evidenziato nel comunicato sindacale Region Sud - anche in virtù del fatto che sono stati «calati», ad inizio anno, incrementi di budget sproporzionati (+20/30% anno su anno). Da qui la rinnovata denuncia del «malessere lavorativo generale e continuativo cui sono sottoposti le colleghe e i colleghi che inevitabilmente sfocia nello stress lavoro-correlato».

Non solo al Sud

Il mal di budget però non riguarda soltanto gli sportelli UniCredit del Sud Italia. L'8 maggio scorso, in un comunicato congiunto, le cinque sigle dei sindacati bancari (Fabi, First Cisl, Fisac Cgil, Uilca e Unisil) hanno sollevato una serie di problemi sul Nord Est di UniCredit, tra cui quello della «pressione commerciale fuori controllo». Nel documento viene sottolineato che «le richieste sono pervasive e tracciate: mail, chat, Teams, WhatsApp. Liste clienti da contattare, target numerici, report puntuali anche sugli incontri e giustificazioni sugli scostamenti. Un modello che alimenta stress e deteriora il clima lavorativo».

Uguale malessere in Lombardia dove le stesse sigle sindacali, chiedono in un volantino di inizio febbraio «Il rispetto dei lavoratori senza eccezioni». Vengono evidenziati gli «organici sempre più assottigliati e in sofferenza a fronte di budget annuali crescenti e spesso ir-

realistici». In particolare, sulle pressioni commerciali, vengono contestate «le richieste continue di pipeline, le rendicontazioni su liste di nominativi da richiamare più volte, la compilazione di file per aggiornamenti sulle pratiche: attività che distorcono la corretta programmazione del lavoro».



Il documento Region Sud
Il comunicato sindacale di First Cisl e Fisac Cgil sulle pressioni nella Region Sud di UniCredit

I timori dei sindacati

«Le pressioni commerciali in UniCredit continuano e le segnalazioni arrivano da tutta Italia - conferma Paolo Chittò, segretario responsabile First Cisl del gruppo UniCredit -. È un problema diffuso. Bisogna trovare una soluzione nell'interesse dei lavoratori, delle lavoratrici e della clientela: una maggiore soddisfazione di questi stakeholder avrà ricadute positive sull'azienda stessa. Ciò che ci preoccupa di più sono le conseguenze psicologiche che stanno emergendo dalle segnalazioni che riceviamo. Lo stress da lavoro correlato sta diventando infatti un fenomeno importante. Infine, riteniamo che il tasso di insoddisfazione tra i lavoratori possa essere una causa rilevante delle dimissioni in aumento che riscontriamo anche tra i neoassunti entro i primi tre anni di lavoro».

Interpellata, UniCredit ha preferito non commentare.

-V.D.A.

v.dangerio@ilssole24ore.com

© RIPRODUZIONE RISERVATA

I dieci «Basta» dei sindacati bancari di Bper

PRESSING ASFISSIANTE

La parola «basta», scritta tutta in maiuscolo e ripetuta dieci volte in un comunicato congiunto di tutte e cinque le sigle sindacali del mondo bancario italiano.

L'8 maggio scorso, i sindacati bancari del gruppo Bper hanno detto basta innanzitutto «a questo modello commerciale che trasforma la consulenza in pressione continua e disinteresse per le persone». È il tema delle pressioni commerciali che ritorna anche nel in Bper alle prese in questi giorni con l'entrata a regime dell'integrazione con la banca Popolare di Sondrio: «Basta a un'organizzazione che, durante la fusione, scarica i disservizi sulle spalle di lavoratori privi di formazione e competenze necessarie».

Pressioni e alibi

È il mal di budget però il punto focale del comunicato sindacale. Le organizzazioni dei bancari chiedono di

smetterla con la «quotidiana pubblicazione di campagne e classifiche e la sempre più ossessiva richiesta di numeri». E ancora basta «a chi definisce «alibi» le difficoltà di colleghi gravati ogni settimana, ogni trimestre, ogni anno da obiettivi sempre più irraggiungibili».

Quello degli obiettivi di budget sempre più esorbitanti è un po' il filo conduttore dei tanti volantini apparsi negli ultimi mesi anche in altri gruppi bancari. Tanto più è necessario dare uno stop, viene urlato nel documento dei sindacati, «a un'organizzazione che pretende risultati senza considerare carichi operativi, carenze di organico e complessità reali».

Organico da aumentare

Sulla questione della carenza di organico batte molto Antonella Sborro, coordinatrice del sindacato Fabi nel gruppo Bper: «Sì, certo, vi è un aumento delle pressioni commerciali anche in Bper. C'è però un problema a monte, trasversale a tutto

il settore, che va analizzato e che rende il fenomeno ancora più intollerabile. Ed è la progressiva, inarrestabile riduzione degli organici nelle filiali: a parità di sollecitazioni commerciali un conto è che a gestirle siano 3mila persone. Altra cosa se invece il numero è di appena mille bancari. A quel punto - ag-



Comunicato in maiuscolo
Nel documento sono stati scritti dieci «Basta» con accanto le richieste dei sindacati bancari

giunge - anche i potenziali effetti dello stress lavoro correlato aumentano a dismisura». Inoltre, bisogna guardare anche al futuro: «C'è l'altra faccia della medaglia - evidenzia la sindacalista della Fabi -. Un clima di lavoro così difficile non è di certo attrattivo per dei giovani talenti. Molti neoassunti vanno via entro dodici mesi. Una situazione veramente difficile da gestire».

Prodotti e vendita

In un comunicato della Commissione politiche commerciali di Bper del 12 marzo, a proposito delle pressioni commerciali, veniva «denunciato il perdurare di forzature quotidiane sulla vendita di polizze e prodotti finanziari e sull'estinzione di conti correnti». Un quadro difficile quello delineato dalle organizzazioni dei lavoratori.

È stato chiesto un commento a Bper ma la banca ha preferito non rispondere.

-V.D.A.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Mps, le critiche al semaforo delle vendite

CLASSIFICHE

Si chiama score card e ha creato malumore, per usare un eufemismo, tra i dipendenti di Mps.

«Score card, nel gruppo Mps, è una sorta di sistema di misurazione delle performance utilizzato per valutare i risultati aziendali, dei team o dei singoli dipendenti - spiega Federico Di Marcello, coordinatore per la Fisac Cgil nel gruppo Mps -. È un sistema che però, se non usato correttamente, crea una eccessiva pressione psicologica sui colleghi. C'è infatti un controllo ossessivo con il conseguente stress psicofisico delle persone. Abbiamo chiesto un incontro all'azienda per parlarne e trovare una soluzione».

La rabbia della Puglia

Il comunicato sindacale più critico nel confronto del sistema score card è quello firmato dai sindacati confederali (First Cisl, Fisac Cgil e

Uilca) del 6 maggio scorso: è un documento dove sono sintetizzate le posizioni dei dipendenti Mps in Puglia e anche nel Centro Nord. «È diventata insostenibile, nella nostra Azienda e per i colleghi e le colleghe che rappresentiamo, la situazione delle pressioni commerciali»: è l'esordio del volantino dei confederali.

Poi però si scende nel dettaglio, criticando score card e descrivendo come funziona: «Il sistema «classificativo» denominato score card è diventato un triste benchmark di riferimento interno aziendale per la produttività e così i titolari - e, a cascata, i propri collaboratori e collaboratrici di filiale - ne sono le vittime inconsapevoli e incolpevoli, costrette e costretti a subire le graduatorie e le classifiche delle proprie filiali, tra chi raggiunge l'agognato «semaforo verde» e chi invece si trova appiccicato addosso l'infamante pallino rosso della improduttività».

I rappresentanti dei lavoratori ricordano che l'accordo sulle politiche commerciali siglato con Abi nel 2017 è ora stato inserito anche nel contratto collettivo nazionale «e stabilisce la centralità del cliente e dei suoi bisogni e non dei prodotti da piazzare senza criterio». Inoltre,



Il problema score card
Critiche al sistema di classificazione score card nei comunicati delle organizzazioni sindacali

viene sottolineato ancora che «non è mai consentita la pubblicazione o la diffusione di graduatorie comparative nominative». Infine, viene ribadito che i lavoratori di Mps «non si meritano di essere valutati davanti ai propri colleghi con il verde-giallo-rosso di un semaforo».

La Commissione svuotata

Da segnalare infine, che in un comunicato congiunto di tutte e cinque le sigle sindacali del 27 marzo scorso, si sottolinea «il progressivo svuotamento del ruolo dell'organismo paritetico deputato a presidiare queste materie. La Commissione politiche commerciali (quella interna a Mps, ndr) risulta oggi non valorizzata nella sua funzione contrattuale con ritardi evidenti nella produzione di verbali e nella condivisione di documenti attesi».

Interpellato sul tema, il gruppo Mps ha preferito non commentare.

-V.D.A.

© RIPRODUZIONE RISERVATA