



TECNOLOGIA E LAVORO BANCARIO

Nelle ultime settimane le principali istituzioni bancarie hanno attirato l'attenzione sulla crisi del sistema bancario italiano. Prima la BCE, nella persona del suo Presidente Draghi, e poi la Banca d'Italia, per voce dei dirigenti Barbagallo e Rossi, hanno dichiarato che le banche italiane per recuperare redditività devono chiudere sportelli e ridurre pesantemente il personale. Per cui secondo loro la crisi del sistema bancario italiano è causata dall'elevato costo del lavoro e dall'eccessiva presenza sul territorio. Come se la crisi finanziaria del 2008 non fosse mai esistita. E' bene sempre ricordare che quella crisi fu scatenata dai mutui "subprime", ossia da scommesse fatte dal sistema su prodotti finanziari garantiti da mutui concessi ai privati. Con il particolare che quei mutui furono erogati senza alcun controllo e in molti casi furono concessi più volte sullo stesso immobile a persone, e talvolta anche animali, inesistenti nella realtà. Il sistema crollò, ovviamente, e produsse la più grande crisi finanziaria, e poi economica e sociale che la storia ricordi. Le banche italiane ne uscirono sostanzialmente immuni. Nel frattempo, però, furono attratte dalle sirene dei soldi facili e iniziarono a inventarsi prodotti finanziari un po' dubbi e a piazzarli alla clientela ordinaria. Di conseguenza l'organizzazione del lavoro nelle filiali cambiò radicalmente e gli sportelli si trasformarono da luoghi di consulenza legati al territorio, all'economia e alla società in luoghi di vendita asfissiante di prodotti finanziari ed assicurativi. Fino al punto che le professionalità maturate in decenni di conoscenza e controllo del territorio furono rapidamente smantellate per trasformarsi in perfette reti di vendita. Il controllo della qualità del credito concesso passò in second'ordine, così come l'attenzione al mondo delle imprese e dell'economia. Tutto questo proprio nel momento in cui la crisi economica e sociale travolgeva il paese provocando chiusure indiscriminate di imprese e centinaia di migliaia di licenziamenti.

Oggi le banche sono in crisi per tre motivi:

- la quantità enorme di crediti deteriorati
- la quantità rilevante di finanza derivata in pancia ai bilanci dei gruppi bancari
- la crisi di fiducia del mercato insieme ad una inaudita speculazione di Borsa.

Questi motivi non sembrano legati in alcun modo al numero delle filiali presenti nel territorio o al costo del lavoro. Anzi. Ad andare in giro per le attuali filiali di qualsiasi istituto di credito italiano si noterà come esse siano abbandonate a se stesse. Sono filiali sporche, inospitali, dove è praticamente impossibile parlare tranquillamente con qualsiasi impiegato. Ci si troverà di fronte trottole impazzite che assillano i clienti fino al limite della molestia per vendere, costantemente monitorati dalle aziende con report finalizzati a dimostrare che non si produce e non si vende abbastanza. I lavoratori sono inglobati in una organizzazione del lavoro che spinge sull'orlo del baratro psicologico e fisico. E in questo bailamme gli obiettivi di budget sono spesso totalmente slegati dalla realtà in cui le filiali operano. Costringendo i dipendenti ad un'attività forsennata in cui formarsi e mantenere un profilo professionale adeguato comporta sforzi enormi. Le scelte compiute dal management bancario negli ultimi 15 anni sono state tutte semplicemente sbagliate. La trasformazione delle filiali in supermercati è stato un errore che ha provocato l'indebolimento di

competenze e professionalità contribuendo, insieme a folli politiche commerciali, ad alimentare una massa impressionante di crediti deteriorati.

La soluzione della crisi del sistema adesso è ossequiare le direttive delle istituzioni centrali: bisogna procedere celermente alla chiusura di migliaia di sportelli e mandare via decine di migliaia di bancari.

Dobbiamo interrogarci sul come affrontare gli imminenti piani industriali che useranno il Karma della tecnologia per giustificare la chiusura di centinaia di sportelli e mandare via decine di migliaia di bancari. Cosa fare?

E' necessaria un'analisi ampia che parta dal nostro modo di essere lavoratori perché un cambio di rotta sia possibile.

L'idea liberista e Thatcheriana che non esiste la società ma c'è solo l'individuo ha spinto all'abbandono della funzione di regolatore dell'economia da parte dello Stato. Un'idea che ha dato il via alle liberalizzazioni e alle deregolamentazioni e dando, invece, legittimità alle speculazioni della finanza internazionale. Questa idea liberista è diventata oggi il pensiero dominante e grazie ad una comunicazione efficace, che parla ai mercati e all'individuo, è entrata anche nel nostro modo di lavorare. Eppure è un'idea fallimentare perché è oggettivo che il mondo del lavoro sta sempre peggio e non s'intravedono al momento vie di uscita indolore. L'individualismo, l'idea di una **non società**, ha portato a dividere i lavoratori e li ha resi più ricattabili perché l'individualizzazione del rapporto di lavoro ha indebolito i diritti e reso più difficile l'applicazione della contrattazione collettiva. Tutto questo nel miraggio del successo personale.

Tuttavia la professionalità, l'impegno, l'etica e il senso di responsabilità sociale dei lavoratori hanno arginato situazioni disastrose. Da qui si deve ripartire. Rivendichiamo programmazione, intelligenza sociale, lungimiranza e soprattutto senso di responsabilità verso la collettività. Le banche sono degli azionisti, ma anche dei lavoratori e hanno la funzione sociale di contribuire a far crescere l'economia di un paese, non quella di deprenderla .

Noi rivendichiamo un rinnovamento fondato sulla formazione e l'innovazione tecnologica per un benessere collettivo e non utilizzato per giustificare la chiusura di migliaia di sportelli.

Il management bancario e le istituzioni nazionali e internazionali affermano che non sono più necessarie le filiali. Non servono più i dipendenti in carne ed ossa. I clienti utilizzano prevalentemente gli ATM, i bancomat evoluti, e le app sugli smartphone.

Beh, fatevi un altro giro nelle filiali. Date un'occhiata alle tecnologie utilizzate dai colleghi bancari: computer vecchi di quindici-venti anni, stampanti ad aghi spesso marchiate Olivetti (azienda che ha smesso di produrre hardware da vari eoni), monitor di anteguerra. I sistemi operativi sono cumuli di codice scritto su versioni degli anni ottanta. La frase che sentirete ripetere spesso, a voi clienti che state aspettando da tempo memorabile, è: "mi dispiace, il computer è bloccato", oppure "la linea è andata via", oppure "la stampa non va". Nel resto del mondo si utilizzano gli smartphone per fare i pagamenti con un semplice tocco del pollice. Mentre in Italia si preferisce vendere biciclette, robot, televisori oppure laptop. Ovviamente il tutto ad un prezzo molto più alto di quello che si troverebbe in qualsiasi negozio al dettaglio girando l'angolo di strada.

Però la colpa è del costo dei dipendenti e del numero delle filiali!

Come sindacato dobbiamo avere la capacità, in questa fase molto delicata, di contrapporre un nostro progetto e prepararci al futuro, incalzare la politica ad un cambio di rotta che serve soprattutto a rompere il pensiero dominante (mercati e dominio della finanza) per stare dalla parte della collettività. L'innovazione dobbiamo richiederla, e governarla noi, avendo sempre ben chiaro di chi

siano le reali responsabilità di questo stato di crisi. Le banche hanno smesso di produrre utili per gli azionisti. Il che, in un sistema controllato dalla finanza, è una cosa molto grave. Ma gli stessi azionisti potrebbero iniziare a chiedersi se sia corretto pagare ogni anno così tanti milioni di euro dei manager che hanno ridotto in questo stato le banche italiane.

Un'altra analisi corretta è quella che rifletta fino in fondo sul reale ruolo della tecnologia in un sistema produttivo e sociale. La tecnologia da sola produce ricchezza? In un recente articolo il giornalista Federico Rampini ha notato come in realtà negli ultimi quindici anni, quelli in cui la tecnologia ha avuto il massimo dell'espansione, l'intero pianeta è colpito da una recessione, ossia dall'impovertimento diffuso, mai avvenuto nella storia dello stesso. Quindi il sinonimo tecnologia uguale più ricchezza non è vero.

La tecnologia, così come l'innovazione, sono neutre. Da sole non comportano conseguenze. I famigerati algoritmi non funzionano da soli. Hanno necessità di un input e di un obiettivo. E questi possono essere forniti solo dall'uomo. La tecnologia è uno strumento nelle mani dell'uomo e serve a ridurre la fatica dello stesso nel compiere un'attività. Nulla di più. Invece spesso essa appare come il miracolo che tutto può e tutto risolve.

Certo il mondo in questi anni è cambiato. L'organizzazione del lavoro va profondamente rinnovata in considerazione di quello che oggi si può fare facilmente con una app o uno strumento tecnologico. Anche il lavoro in banca si è modificato e non è detto che debba necessariamente essere svolto in una filiale fisica. Sono scommesse che vanno giocate dopo adeguati approfondimenti tecnici e normativi. Bisogna evitare di stimolare le spinte aziendali a trasformare l'attività bancaria in una attività a "cottimo" o legata a risultati numerici che spesso si scontrano con i reali bisogni delle imprese e delle famiglie.

Nel frattempo, però, è bene riflettere anche sulla necessità di mantenere i presidi del credito sul territorio e provare a sdoganare una utopia: siamo sicuri che non sia meglio puntare su una riduzione dell'orario di lavoro senza buttare in mezzo alla strada migliaia di lavoratori?

A noi, sindacato e lavoratori, l'ardua sentenza.

La Redazione

Fisac/CGIL

Comprensorio di Brindisi

Galileo Casone

Rosa Maffei

Letizia Pacifico