

Indice

Risparmio tradito e lavoro bancario. Il contesto socio-economico della ricerca.....	1
1. Premessa.....	1
2. Le campagne di difesa di Adiconsum: dagli azionisti delle popolari venete agli investitori di diamanti in banca.....	2
3. Le specificità del fenomeno.....	3
4. Le ragioni e le prospettive della ricerca.....	4
Questioni di fiducia. Le relazioni compromesse tra banche, bancari e clienti.....	5
1. “Un collasso totale sulla fiducia, dei rapporti interpersonali”. Il punto di vista dei clienti delle banche nei risultati delle interviste.....	5
2. La deresponsabilizzazione della Banca come istituzione nella mediazione con i consulenti finanziari.....	7
3. La condizione lavorativa dei/delle bancari/e. Le risultanze dei focus group.....	7
4. Il ruolo del sindacato.....	11
5. Il ruolo di Adiconsum.....	12
La fiducia compromessa. Elementi di riflessione sul rapporto fra banca, cliente e lavoratore bancario.....	13
1. Premessa: la ricerca e le caratteristiche degli intervistati.....	13
2. Il rapporto del cliente con la banca e con l’operatore bancario.....	15
3. Il ruolo dello Stato e di Adiconsum.....	17
4. La fiducia.....	18

Risparmio tradito e lavoro bancario. Il contesto socio-economico della ricerca

di Silvia Caucchioli

*A Lucia Bertell,
ricercatrice e coautrice di questo progetto,
eternamente guida per comprendere e cambiare
noi stessi e le ingiustizie sociali*

1. Premessa

La ricerca nasce dalla volontà di comprendere il fenomeno del risparmio tradito, i cui casi eclatanti sono in aumento. L'idea progettuale nasce da Adiconsum Verona, associazione di difesa dei consumatori e dell'ambiente promossa dal sindacato Cisl, che svolge un ruolo di tutela del consumatore nel complesso mercato economico; prestando consulenze e concludendo conciliazioni con le imprese. Da oltre trent'anni difende il contraente debole contro le compagnie di telecomunicazione, le imprese energetiche, le assicurazioni, i commercianti, gli istituti di credito.

Nel 2016 Adiconsum Verona si è trovata a difendere tanti azionisti delle banche popolari venete e nel 2017 ad affrontare il caso dei diamanti acquistati presso le banche. I risparmiatori che si sono rivolti ai nostri sportelli hanno sempre lamentato di essersi fidati della filiale bancaria di riferimento e di essere stati indotti in modo molto convincente ad effettuare investimenti qualificati come sicuri, ma poi rivelatisi fallimentari. I consumatori contestano di aver subito pressioni commerciali dal consulente bancario.

Questi due inganni finanziari hanno posto alcune riflessioni all'interno dell'associazione. Quale è il motivo dell'aumento del contenzioso finanziario? Come è cambiato il sistema bancario? Come funzionano le pressioni commerciali? Quali sono le conseguenze sociali per il nostro territorio? Esistono strumenti preventivi e alternativi?

Adiconsum ha quindi chiesto il supporto al Dipartimento di Scienze Umane dell'Università di Verona con la finalità di acquisire strumenti di comprensione del fenomeno e di analizzare le pressioni commerciali nel sistema finanziario.

L'associazione ha voluto coinvolgere la categoria di tutela dei lavoratori bancari (First Cisl), per capire se e come sia cambiato il sistema e il lavoro bancario. Se, da un lato i risparmiatori traditi rinfacciano alle figure di fiducia all'interno degli istituti bancari comportamenti irresponsabili e amorali; questi, d'altro canto, potrebbero, a loro volta, essere vittime di un sistema finanziario e lavorativo violento. Se i risparmiatori subiscono pressioni commerciali, le stesse potrebbero essere caricate pure sui dipendenti di banca.

2. Le campagne di difesa di Adiconsum: dagli azionisti delle popolari venete agli investitori di diamanti in banca

Nel 2016 l'associazione ha iniziato a ricevere gli azionisti di Banca Popolare di Vicenza e di Veneto Banca, cittadini che avevano acquistato con i propri risparmi azioni della propria banca di fiducia. Convinti della solidità dei titoli azionari e scarsamente informati in merito all'illiquidità dell'investimento, sono stati travolti dall'impossibilità di trovare acquirenti e dal crollo dei titoli. Il valore delle azioni al momento dell'acquisto era evidentemente "gonfiato" e per nulla verificato dagli organi di controllo pubblici. Le azioni delle popolari sono, infatti, titoli illiquidi, il cui prezzo viene stabilito dalla banca stessa e non sono vendibili sul mercato azionario. Non sono quindi dotati della cosiddetta liquidità nella vendita.

Le popolari venete hanno venduto azioni anche a piccoli o piccolissimi risparmiatori con modalità ingannevoli. Si pensi, alle pratiche commerciali scorrette dei cosiddetti "prestiti baciati": se serviva un fido o

un mutuo, la banca concedeva “gentilmente” l’affidamento o il prestito a un tasso agevolato. La concessione era, però, riservata ai soci che acquistassero almeno cento azioni della banca stessa; se il consumatore non disponeva di liquidità, la banca concedeva un finanziamento per l’acquisto delle azioni (tale pratica commerciale è stata pesantemente sanzionata dall’AGCM nel 2016 - Provvedimento n. 26168, PS10363 e n. 26612, PS10602).

Ecco che tanti cittadini veneti si sono ritrovati in possesso delle azioni delle popolari venete, salvo improvvisamente trovarsi con “carta straccia” per il valore crollato dei titoli e magari un finanziamento per le azioni ancora da onorare.

Noti imprenditori hanno amministrato per decenni le popolari del territorio veneto con modalità clientelari, favorendo conoscenti e amici ai quali venivano concessi prestiti importanti, dai quali le banche non sono mai rientrate e che le hanno portate all’attuale fallimento. Gli aumenti di capitale sono stati finanziati da tanti piccoli risparmiatori indotti ad acquistare le azioni dal consulente di turno.

Nel 2017 sono iniziati i ricorsi all’Autorità Giudiziaria e all’Arbitro per le Controversie Finanziarie e le prime pronunce hanno dato ragione ai risparmiatori per la carente informazione in merito all’illiquidità delle azioni e per l’inadeguatezza degli investimenti consigliati rispetto alle propensioni al rischio dei risparmiatori. Poi, nel giugno un decreto ha posto fine a tutte le speranze degli azionisti, dichiarando lo stato di insolvenza delle banche. Ai risparmiatori non resta che arrendersi o insinuarsi in un passivo fallimentare dal risultato quasi certamente nullo. Infatti, il fallimento viene dichiarato solo per le “bad banks”, ovvero le banche con debiti e crediti deteriorati, mentre le “banche buone” (sportelli, dipendenti meno gli esuberanti, mutui ecc.) vengono concesse a Banca Intesa.

Per il momento, i risparmiatori parzialmente risarciti (30% dell’investimento) da fondi pubblici sono posizioni residuali di chi ha presentato ed ottenuto una pronuncia favorevole dell’Arbitro per le controversie Finanziarie entro il 30 novembre 2018. La recente finanziaria del Governo ha stabilito risarcimenti (sempre del 30%) anche per altri azionisti, ma non sono ancora stati emanati i decreti attuativi.

Il secondo caso affrontato da Adiconsum riguarda la vendita dei diamanti avvenuta in banca. Quattro banche (Intesa, Unicredit, Mps e Banco-Bpm) per anni hanno venduto ai clienti investimenti in diamanti rivelatisi una truffa, perché il loro reale valore è risultato un quarto di quanto pagato dai clienti.

Dal 2011 molti risparmiatori sono diventati prudenti con una scarsa propensione ad acquistare titoli azionari per il rischio di perdere i propri risparmi. Ecco che le banche iniziano a proporre un prodotto che dia un’immagine solida e concreta: i diamanti. Spacciati come bene rifugio e privo di rischi, la vendita è molto conveniente per le banche che guadagnano il 20% del valore di ogni diamante venduto. I diamanti li comprano in tantissimi: dal piccolo risparmiatore che chi mette il suo trattamento di fine rapporto di lavoro a chi investe fino 300.000 euro in pietre, fino al dipendente di banca, che si lascia convincere dal rendimento proposto.

Non è tutto oro quello che luccica e...a conclusione di due istruttorie, l’Autorità Garante per la concorrenza e il mercato (Provvedimento PS10677 e PS10678 di ottobre 2017) stabilisce che le modalità di offerta dei diamanti da investimento sono state gravemente ingannevoli e omissive da parte di Intermarket Diamond Business e Diamond Private Investment attraverso gli istituti di credito con i quali rispettivamente operavano: Unicredit e Banco BPM (per IDB); Intesa Sanpaolo e Banca Monte dei Paschi di Siena (per DPI). I profili di scorrettezza riscontrati per entrambe le società hanno riguardato le informazioni ingannevoli e omissive diffuse attraverso il sito e il materiale promozionale dalle stesse predisposto in merito: a) al prezzo di vendita dei diamanti, presentato come quotazione di mercato, frutto di una rilevazione oggettiva pubblicata sui principali giornali economici; b) all’andamento del mercato dei diamanti, rappresentato in stabile e costante crescita; c) all’agevole liquidabilità e rivendibilità dei diamanti, alle quotazioni indicate e con una tempistica certa; e d) alla qualifica dei professionisti come leader di mercato.

In realtà, alla luce delle risultanze istruttorie è emerso che le quotazioni di mercato erano i prezzi di vendita liberamente determinati dai professionisti in misura ampiamente superiore al costo di acquisto della pietra e ai benchmark internazionali di riferimento (Rapaport e IDEX); l’andamento delle quotazioni era l’andamento del prezzo di vendita delle imprese annualmente e progressivamente aumentato dai venditori; e le prospettive di liquidabilità e rivendibilità erano unicamente legate alla possibilità che il professionista trovasse altri consumatori all’interno del proprio circuito. L’Autorità ha, inoltre, accertato che gli istituti di credito, principale canale di vendita dei diamanti per entrambe le imprese, utilizzando il materiale informativo predisposto da IDB e DPI, proponevano l’investimento a una specifica fascia della propria clientela interessata all’acquisto dei diamanti come un bene rifugio e a diversificare i propri investimenti.

Secondo l'Autorità il fatto che l'investimento fosse proposto da parte del personale bancario e la presenza del personale bancario agli incontri tra i due professionisti e i clienti, forniva ampia credibilità alle informazioni contenute nel materiale promozionale delle due società, determinando molti consumatori all'acquisto senza effettuare ulteriori accertamenti.

Le sanzioni irrogate sono state: in un caso, pari complessivamente a 9,35 milioni (2 milioni per IDB; 4 milioni per Unicredit; 3,35 milioni per Banco BPM); nell'altro caso, pari complessivamente a 6 milioni (1 milione per DPI; 3 milioni per Banca Intesa; 2 milioni per MPS).

I risparmiatori sono stati ristorati del valore con il quale hanno acquistato le pietre da Banca Intesa, MPS e Unicredit; mentre il Banco Popolare propone ristori molto di gran lunga inferiori.

3. Le specificità del fenomeno

La finanziarizzazione dell'economia

Non sembra un caso che la difesa del consumatore si stia concentrando sul contenzioso finanziario. Il settore bancario è uno di quegli ambiti in cui, più che in altri, negli ultimi anni l'economia neoliberista spinge la massimizzazione del profitto prima dell'umano. La finanza oggi ha un ruolo centrale, anche prevalendo sull'economia reale.

Sono i crediti che le banche concedono che vengono venduti sul mercato finanziario, creando così utili alle banche e rendite ai possessori dei titoli di credito. Accade così che il mero titolo di proprietà del denaro diventa sufficiente per ottenere denaro. Il denaro produce denaro.

Nei Paesi occidentali le banconote stampate dalle zecche degli Stati costituiscono meno del 5% dell'ammontare del volume di moneta in circolazione. Il resto è denaro creato dalle banche private attraverso la concessione di crediti a loro piacimento. Per ogni dollaro vero ce ne sono almeno 12 virtuali. Una massa monetaria che fluttua pericolosamente in attesa di trovare nuovi convenienti *assets*, attività e cespiti patrimoniali da cui trarre nuove rendite. Così la giostra continua a girare sempre più velocemente e sempre più in alto.

Finanza e derivati otto volte più forti dell'economia reale, titolava il "Sole 24 Ore" del 6 agosto 2011. Il precetto è che il "servizio degli interessi del debito" sia sempre garantito nelle misure aspettate e pattuite e nelle scadenze predefinite. Gli istituti di credito sono tenuti a garantire sempre agli investitori i rendimenti pattuiti. (P.Cacciari, *Vie di Fuga. Crisi, beni comuni, lavoro e democrazia nella prospettiva della decrescita*. Marotta e Cafiero Editori 2014).

Di conseguenza, il sistema bancario si trova a perseguire la ricerca della remunerazione degli investitori ad ogni costo anche a scapito della salvaguardia dei rapporti economici del territorio e dei risparmi dei cittadini.

La mancanza del controllo pubblico

In entrambi i casi di risparmio tradito sopra esposti, appare evidente come l'assenza del controllo pubblico sia stata una delle cause del disastro. Con le Popolari Venete il valore delle azioni vendute ai risparmiatori era decisa di propria iniziativa dal Consiglio di amministrazione. Tanto la banca Popolare di Vicenza che la Veneto Banca hanno fatto aumenti di capitale nel 2013 e 2014 a prezzi di emissione palesemente sopravvalutati rispetto ai valori di banche comparabili quotate.

Le azioni della Banca Popolare di Vicenza sono state vendute con la campagna di aumento di capitale nel 2014 al valore di euro 62,50 ciascuna, salvo poi crollare nel giro di un anno al valore di 0,10 centesimi l'una. Ma la Banca d'Italia dov'era? Questa vicenda prova l'inefficacia della supervisione svolta da Banca d'Italia e Consob che non hanno saputo proteggere i risparmiatori dalle perdite di un investimento che nasceva a valori manipolati, che avrebbe subito, prima, una drastica diminuzione e, poi, un azzeramento con la liquidazione e senza nemmeno la possibilità di agire né contro l'acquirente Banca Intesa, né contro le bad bank per un risarcimento.

Nel caso dei diamanti venduti in banca, l'assenza dello Stato è ancora più palese, anzi risulta esplicita. Nella vendita dei diamanti la normativa a tutela del risparmiatore sui servizi di investimento non è di per sé applicabile, in quanto non si tratterebbe di un prodotto finanziario, ma di un bene materiale. Praticamente, basta chiamarlo in un altro modo anziché prodotto finanziario e la vigilanza Consob si gira dall'altra parte. E

così è stato. Il valore delle pietre era arbitrariamente stabilito dalle società di vendita in misura ampiamente superiore al costo di acquisto della pietra e ai benchmark internazionali di riferimento; le prospettive di liquidabilità e rivendibilità erano unicamente legate alla possibilità che il professionista trovasse altri consumatori all'interno del proprio circuito.

Il sopravvento del liberismo economico sul ruolo della politica evidentemente comporta carenza del controllo pubblico e la debolezza delle Autorità indipendenti, salvo, poi, dovere finanziare con fondi pubblici le perdite dei risparmi dei cittadini (vedi caso popolari venete).

La vicinanza al territorio veneto del nuovo risparmio tradito

Risulta importante evidenziare che i recenti casi di investimento tradito sono molto legati al territorio veneto. Le popolari venete erano le storiche banche di riferimento del ricco nord-est; molti diamanti sono stati venduti, tra gli altri, dal vecchio Banco Popolare (oggi BPM), istituto dominante nel territorio veronese.

Gravi perdite negli investimenti finanziari sono avvenute anche nel recente passato. Si pensi ai casi Bond Argentina o Lehman Brothers. Tuttavia, precedentemente, venivano percepiti e giustificati come conseguenze di scelte economiche sbagliate di imprese o Stati esteri (Argentina, Stati Uniti).

Oggi, invece, i risparmi persi sono diretta conseguenza di mala gestione o inganni perpetrati dalle banche del territorio. Percepriamo, quindi, un aumento della criticità nelle relazioni con il consulente bancario di fiducia e la filiale di banca di prossimità. La percezione dell'ingiustizia è forte perché realizzata dalle banche di fiducia del territorio.

4. Le ragioni e le prospettive della ricerca

Nel lavoro quotidiano di tutela Adiconsum tocca con mano le ingiustizie perpetrate dal mercato liberista che spinge in modo esclusivo verso il profitto. Alle associazioni di consumatori spetta l'arduo ruolo di difesa del contraente debole. Tuttavia, gli strumenti a propria disposizione non sono certo coercitivi o punitivi. Pur riuscendo ad aiutare molti cittadini, può, talvolta, capitare di trovarsi di fronte a situazioni economiche prive di soluzioni a posteriori.

Potrebbe sembrare semplice attribuire piena responsabilità al venditore o al bancario di turno, ma la complessità delle relazioni economiche non si esauriscono in conflitti tra parti, che subiscono entrambe pressioni commerciali. In questo modello sono tutte le parti deboli del rapporto commerciale a perdere: condizioni di lavoro pressanti per i lavoratori bancari, perdita di fiducia ed incertezza nelle relazioni economiche per il consumatore.

Questo studio intende tenere assieme intelligentemente più relazioni del sistema e non nuclei in conflitto di un problema. Con la ricerca vogliamo far emergere le disfunzioni del sistema finanziario; vogliamo raccontare la violenza delle pressioni commerciali che subiscono i risparmiatori, ma anche i lavoratori, perché esiste un livello di ingiustizia più profondo che va oltre l'individuale perdita economica e oltre la pratica di vendita del lavoratore bancario.

Da più parti si parla di un nuovo patto tra cittadinanza e lavoro, si pensa a come ricostruire la fiducia tradita, rinsaldare patti virtuosi capaci di ridare vigore, su altri presupposti, al tessuto sociale e alla sua economia. Ma questo può avvenire se vengono presi in considerazione anche le lavoratrici e i lavoratori che di quei servizi, di quelle produzioni, di quei risparmi e di quegli investimenti si fanno garanti e promotori.

Le associazioni dei consumatori devono farsi portatrici di modelli economici in cui giustizia, equità ed ecologia siano principi fondanti. Possono farlo cominciando a studiare le contraddizioni dell'attuale sistema economico, confrontandosi con tutte le parti deboli del sistema, provando a stimolare le buone pratiche di persone e gruppi che già sperimentano nelle comunità locali nuovi modelli di convivenza fondati su sistemi economici più sostenibili sia sotto l'aspetto sociale che ambientale.

Questioni di fiducia. Le relazioni compromesse tra banche, bancari e clienti

di Antonia De Vita,

Le interviste individuali e collettive di cui qui presentiamo i principali risultati sono state svolte dalla ricercatrice Lucia Bertell che era l'anima di questo lavoro di ricerca. Lucia è prematuramente e improvvisamente scomparsa a fine agosto. Ci manca la sua autorevole figura: la grande passione politica e scientifica e la sua competenza.

Chi ha partecipato alle interviste e ai Focus group

La parte qualitativa della ricerca *Risparmio tradito e lavoro bancario* si è articolata in due sezioni: la prima attraverso la realizzazione di 7 interviste e la seconda con 3 Focus group (intervista collettiva).

Le interviste sono state fatte a clienti (soci di Adiconsum Verona) di diverse banche che avevano avuto contenziosi per questioni legate a investimenti bancari (diamanti, azioni di Monte dei Paschi e della Banca Popolare Veneto). I Focus group erano rivolti invece a soggetti diversi: il primo è stato svolto con lavoratori e lavoratrici bancari iscritti al sindacato First-Cisl, il secondo con lavoratori bancari rappresentanti sindacali della First-Cisl e il terzo con collaboratori di Adiconsum Verona.

1. “Un collasso totale sulla fiducia, dei rapporti interpersonali”. Il punto di vista dei clienti delle banche nei risultati delle interviste

Le sette interviste realizzate con i clienti di differenti banche coinvolte in investimenti risultati problematici, evidenziano che un tema principale nell'attuale sistema bancario è quello del crollo della fiducia del sistema di relazioni che definiscono le banche nella loro dimensione istituzionale. Viene meno la fiducia tra tutti gli attori coinvolti nel sistema bancario: tra il cliente e la banca come istituzione garante del risparmio, tra il cliente e il lavoratore bancario, che è “il volto della banca”, tra il cliente e il consulente finanziario, che i clienti interessati a fare investimenti, incontrano attraverso la mediazione della banca.

Riccardo si chiamava...ci dava la sensazione di avere anche un rapporto di amicizia, si rapportava come se ci conoscessimo da tempo, che ci dava fiducia quindi noi ancora di più ci siamo fidati...in qualche modo chi gestisce i nostri soldi è qualcuno di famiglia, a chi affideremmo noi qualcosa...hanno forse un po' giocato..il modo in cui si pongono che ti dà la sensazione di dire mi affido a una persona che mi dà fiducia [Int_7]

questo è l'inganno allora io mi chiedo la nostra consulente di fiducia che mi viene a dire che anche i suoi genitori hanno fatto questo acquisto ha letto bene fra le righe tutto questo oppure no perché a questo punto mi fido di tutti e di nessuno [Int_3]

Quando i clienti parlano della relazione con il bancario o il consulente incontrato in banca che ha seguito i loro investimenti, ne enfatizzano l'approccio improntato alla dimensione “amicale, familiare”. Questa modalità che potremmo definire “affettiva”, è stata molto efficace per la creazione della relazione di fiducia tra cliente e bancario o consulente. Colpisce nelle testimonianze dei clienti l'insistenza su quella che viene percepita come una “relazione personale”. Il bancario o il consulente si presenta come un amico, come una persona che sta consigliando il cliente circa i suoi investi-

menti con la stessa considerazione con la quale ha consigliato la propria famiglia (quindi anche il cliente ne fa parte). Il bancario/consulente accorcia le distanze con il cliente dal punto di vista emotivo, empatizza con lui e lo fa sentire vicino, ma purtroppo questo rapporto personale nasconde spesso l'inganno relazionale visto che la relazione è strumentalizzata per vendere un prodotto finanziario che finirà per risultare fallimentare.

Il nocciolo del discorso è quello: è un collasso totale sulla fiducia, dei rapporti interpersonali [Int_4]

È venuto e mi ha venduto sta roba, io estrema fiducia perché se è amico di mio genero, ci ha fatto il mutuo per la casa, e poi dopo è venuto fuori quel che è venuto...[...]. Mi ha detto che erano sicuri, che l'unica cosa era se falliva la banca e è fallita la banca, però tutto questo discorso è successo nella fiducia, però io in banca per comprare le robe non sono mai andato, né per il mutuo.. era lui che veniva a casa, poi abbiamo scoperto che non era nemmeno abilitato.. [Int_4]

L'impiego della relazione nella produzione capitalistica postfordista degli ultimi trent'anni è un suo tratto distintivo, la relazione è diventata strumentale. Il biocapitalismo ha scoperto la soggettività del lavoratore e della lavoratrice come grimaldello per creare valore produttivo, tuttavia quel che emerge qui va oltre l'utilizzo della relazione per vedere di più. Viene introdotto infatti "l'inganno relazionale" con l'obiettivo di vendere un prodotto quasi certamente fallato o quanto meno incerto, a rischio. L'inganno tuttavia non è certamente unilaterale tra bancario e cliente perché lo stesso lavoratore o la stessa lavoratrice della banca in certa misura risultano anch'essi ingannati dai vertici della banca che li informa parzialmente sulla rischiosità dei prodotti che dovranno proporre ai clienti e che fa loro pressione affinché vendano dei prodotti selezionati dai vertici della banca.

la mia percezione è che loro stessi non avessero il polso della situazione, non sapessero esattamente le informazioni che mi davano perché probabilmente la direzione non aveva comunicato questo, magari dovevano concludere un certo numero di contratti e li hanno proposti a quei clienti che per tutta una serie di motivazioni potevano essere più avvicinati perché il materiale pubblicitario me l'hanno dato loro.. [Int_6]

qui la percezione è che o loro non avevano la conoscenza del mercato, del fatto che queste società in realtà avevano creato una sorta di cartello per cui loro stesse simulavano o ingannavano la banca nel momento in cui davano determinate informazioni, oppure la banca in maniera un po' più spregiudicata, un po' meno oculata avesse dato disposizioni di vendere questo prodotto a quelli che in quel momento si trovavano in una determinata condizione [Int_6]

non so se anche loro erano sotto pressione..tutti gli impiegati con cui ho avuto a che fare mi dicevano anch'io le avevo prese per mio padre.. sembrava che tutti fossero un po' coinvolti..probabilmente pressati dalla banca[Int_5]

La dimensione ingannevole della relazione è trasversale e riguarda il sistema di relazione nel suo complesso.

2. La deresponsabilizzazione della Banca come istituzione nella mediazione con i consulenti finanziari

Tra i vari soggetti coinvolti nel sistema banca un ruolo importante nelle vicende di investimenti fallimentari lo rivestono i consulenti finanziari che non sono dipendenti della banca ma operano in essa e per essa. La banca è responsabile e garante del ruolo svolto dai consulenti con i clienti. Anche in questa relazione si verifica una caduta di fiducia:

i consulenti non sono affidabili [Int_4]

prima di tutto perché siamo convinti che la consulente non l'ha fatto con dolo, anzi lei ci ha seguito, è la banca.. [Int_3]

Quindi avete sentito anche una sorta di ricatto da parte della banca nei confronti della consulente (L)? Sì, senz'altro la banca è complice, dall'inizio alla fine, ci guadagnano anche quelli della banca [Int_3]

Per esempio qua al Monte Paschi nel giro di due anni avranno cambiato 3-4 direttori di sede..(L) Così non hai mai lo stesso... possono dire è stato l'altro (L) è un trucchetto che fanno le aziende ormai..e così fanno i giochi sporchi, non c'è più responsabilità (L) Anzi è vostra la responsabilità..siete stati voi che avete capito male, letto male..loro mani pulite (L) Proprio così [Int_3]

La cosa che mi ha dato più fastidio in assoluto è che mi hanno dato delle cose e poi mi hanno detto che sono io che devo andare in cerca di...di arrangiarmi..nel momento in cui questo titolo non veniva più rimborsato la banca se n'è lavata le mani [Int_1]

Gli intervistati denunciano un sistema di complicità intricato e poco trasparente tra consulenti e banca, che smette di essere l'istituzione garante sia dei clienti che dei suoi dipendenti e consulenti e preferisce chiamarsi fuori e far ricadere sul cliente ogni responsabilità.

3. La condizione lavorativa dei/delle bancari/e. Le risultanze dei focus group

I tre focus group svolti con i/le bancari iscritti al sindacato First-Cisl, con i lavoratori bancari rappresentanti sindacali della First-Cisl e con i collaboratori di Adiconsum Verona, sono particolarmente ricchi di riflessioni e indicazioni sulle caratteristiche attuali del lavoro in banca e dei principali cambiamenti attuati dal sistema bancario. C'è da parte di queste persone una riflessione critica e una consapevolezza profonda sul significato dei cambiamenti in atto.

Ne emerge una fotografia sostanzialmente dolente dal punto di vista del sistema bancario e dal punto di vista del vissuto chi lavora oggi in banca.

Il sistema bancario mostra di aver dismesso quasi completamente il proprio ruolo storico di garante dei risparmi delle persone e di partecipazione allo sviluppo di un territorio e le donne e gli uomini che ci lavorano si ritrovano a gestire un lavoro profondamente modificato nelle sue forme organizzative e nei suoi metodi che producono un malessere diffuso, "doppi vincoli" patologici (sistema di ricatti), poiché l'intero sistema ha consumato il nucleo di fiducia che teneva coeso il sistema di relazioni e le sue forme organizzative.

La banca smette di essere "un'azienda di servizi" e mette al centro del proprio operato il "fare utili e la massimizzazione dei profitti" e questa conversione di moventi porta con sé una profonda trasformazione del ruolo della banca (e dunque del lavoro dei bancari). Il bancario rischia di diventare un "piazziista" costretto a vendere le cose più disparate sulla base della nuova mission dei gruppi bancari: fare profitti sacrificando la dimensione del servizio alle persone e al territorio.

la banca era un'azienda di servizi, oggi non è più un'azienda di servizi, vende dei servizi ma perlopiù vende dei prodotti e negli ultimi anni questa cosa si è fatta ancora più marcata, siamo società per azioni, le banche devono fare utili [FG_Lavoratori]

Cambiando il ruolo sociale della banca, viene meno anche il ruolo del bancario, che diventa di fatto un piazziista..oggi vendiamo tablet, tecnogym, diamanti..il lavoro è cambiato quindi sul ciò che si vende..non è quindi solo un prodotto bancario..seguendo le grandi banche, che son quelle che incidono sul comportamento di tutti gli altri, che hanno iniziato a vendere qualunque cosa le altre hanno tutte seguito come pecoroni, ma i bancari delle cose che vendono non fanno niente [FG_Sindacalisti]

l'altro discorso è che è cambiato da 10/15 anni a questa parte la modalità con cui fare utili..prima c'era un utile che era un po' prefigurato e si cercava di avere un'impostazione di piano industriale per avere un running di utili, oggi invece si è arrivati ad avere tutto e subito con l'affront (Affront – vuol dire utile subito) [FG_Sindacalisti]

abbiamo cambiato la modalità organizzativa ma abbiamo cambiato anche la modalità con cui si fanno gli utili..oggi tutto è subito, che si venga televisore, diamante o altro devo avere tutto e subito perché il mio manager deve prendersi gli utili a fine anno..che poi li prende solo lui [FG_Sindacalisti]

oggi invece è per la fame di ricavi che abbiamo il collega che insegue il cliente...magari anche per fargli fare rotazione del portafoglio ecc. perché tutto viene sacrificato sull'altare del ricavo...noi dobbiamo assolutamente, ed è il nostro compito, cercare di avere questo approccio con il cliente perché se non facciamo ricavi noi lo stipendio non arriva [FG_Sindacalisti]

La nuova vocazione dei sistemi bancari mettendo al centro il profitto e gli utili ha stravolto le relazioni con i clienti e i metodi lavorativi. “L’approccio con il cliente” che in una banca che offre servizi era sostanzialmente disinteressato e “al servizio” del cliente ora viene inquinato dal movente profittevole: il cliente viene inseguito dal bancario che ha l’indicazione di vendere i prodotti più disparati. A fronte di questo imperativo a vendere a ogni costo che pesa sul bancario, questi assiste a una notevole riduzione della propria autonomia e responsabilità lavorativa. Il suo ruolo di decisore scompare quasi completamente poiché le decisioni si spostano al centro lasciando ai lavoratori delle filiali l’operatività.

La stragrande maggioranza delle decisioni se prima erano prese dal direttore della filiale che aveva il rapporto con il cliente ora non decide più niente e la stragrande maggioranza delle funzioni sono decise a livello centrale se non in direzione generale che può essere a Roma, può essere a Milano, a Siena nel mio caso...se io penso a Verona alla mia banca si decide tutto a Padova se non a Siena [FG_Sindacalisti]

Il lavoro quotidiano tuttavia non è improntato alla noiosa ma rassicurante routine, poiché anch’esso espone a rischi a causa dei nuovi metodi lavorativi che attribuiscono la responsabilità delle operazioni a una sola persona rinunciando a fasi di controllo che prima erano fondamentali e in cui venivano coinvolte 3 o 4 persone.

adesso invece la responsabilità di un’azione è tutta in capo ad un’unica persona e se a questa persona sfugge qualcosa ne risponde direttamente e non ha neanche la consolazione di sapere che ci sono altre due o quattro occhi che possono avere visto[FG_Sindacalisti]

il metodo di lavoro che impongono è da “grande fratello”, io devo pianificare tutti gli appuntamenti, avere un tot di appuntamenti giornalieri, scrivere cosa ho in mente di fare in questi incontri...è un tipo di organizzazione che soffro ma vedo anche i miei colleghi più giovani, ti impongono di gestire la clientela come intendono loro però mettendoci la tua faccia e questo è molto complicato perché lavori per un’azienda devi fare gli interessi dell’azienda nello stesso tempo devi anche far collimare gli interessi del consumatore mettendoci la faccia [FG_Lavoratori]

Il malessere è diffusissimo ed è legato sicuramente al fatto che prima in banca non avevi grande rotture di scatole, avevi la tua azienda che produceva reddito, utile, quindi avevi il premio aziendale, poi il budget che era più raggiungibile e quindi portavi a casa il premio e l’incentivo..quindi bene o male avevi un lavoro tranquillo..siamo finiti a fare contratti di solidarietà, tagli di qui e di là..è ovvio che da quel punto di vista lì le condizioni di lavoro non solo in termini di professionalità ma in termini di clima interno alle aziende sono enormemente peggiorate [FG_Sindacalisti]

Un’organizzazione del lavoro che lascia il dipendente della banca da solo nella responsabilità di rispondere ad eventuali errori, che lo priva di qualsiasi potere decisionale e che al contempo è ispirato a un controllo totale da “grande fratello” mostra la sua dimensione patologica. Il clima lavorati-

vo creato dal nuovo sistema bancario genera malessere in primis in chi come il cliente e il bancario subiscono le conseguenze di una relazione “venduta”, che non può più contare sulla fiducia reciproca e su un rapporto che godeva di una notevole libertà. Il cliente avverte che non c’è un interesse genuino nei confronti delle sue esigenze:

solo che ormai con i noti fatti accaduti nel mondo della finanza, anche a livello globale, il rapporto fra consumatore e consulente bancario è un rapporto che è calato nella fiducia della relazione proprio perché il consumatore ha percepito che da questa parte, della banca, c’è l’esigenza di fare utili e farli non truffando ma comunque molte volte forzando le situazioni, questo è in sintesi [FG_Lavoratori]

perché io come consulente ho sempre avuto un rapporto con la clientela non dico libero perché seguivo i dettami dell’azienda ma non così incanalato, invece ci hanno incanalato tutti come dei soldatini a ogni livello, i livelli sopra premono sotto..dopo non c’è più nessuno e premono il cliente [FG_Lavoratori]

Il cambiamento di mission del sistema bancario, che è tradotto in cambiamento organizzativo, sacrifica completamente le relazioni (tra dipendente e cliente) che restano tuttavia alla base del benessere/malessere e del buono/cattivo funzionamento del sistema bancario. Dove queste relazioni vengono strumentalizzate i soggetti coinvolti entrano in uno stato di disagio: il bancario perde la sua professionalità e la dignità del suo ruolo e il cliente la fiducia nella banca come istituzione garante del risparmio e dei risparmiatori.

Secondo me si sono perse due cose: l’interesse per il dipendente e per il cliente...per loro l’utile a discapito del dipendente, perché noi siamo solo numeri che devono vendere e basta..la nostra professionalità sta andando a zero! Prima si guardava il portafoglio delle persone e si decideva in base a quello cosa proporgli, oggi ci sono campagne lanciate e anche una scimmia può farlo..la mia testa non serve a niente. A loro interessa solo che tu venda e indispettisci il cliente perché capisce che non fai una vendita “su misura”...chiami continuamente le persone per proporgli cose..noi ci sentiamo davvero zero, perché a loro non interessa né la professionalità, né la voglia di dire mi attivo..a loro interessa solo che tu venda, più vendi meglio è..delle macchinette messe lì..a loro interessa che tu fai delle vendite, e può essere che siano delle vendite un po’ forzate perché chi ti dicono che devi piazzare proprio quel prodotto lì [FG_Sindacalisti]

la confusione tra il ruolo del banchiere e del bancario..di fatto il rapporto si è fortemente deteriorato perché ti fanno vendere della roba tremenda..se ti fai delle remore ti trasferiscono..ti trovi tra l’incudine e il martello [FG_Sindacalisti]

Emerge con chiarezza che l’attuale sistema bancario si presenta come un’organizzazione dai tratti patologici poiché consuma la fiducia istituzionale che è alla base della fiducia personale sulla quale potevano contare per una buona relazione sia il dipendente che il cliente; inoltre la nuova organizzazione del lavoro posiziona il bancario tra “l’incudine e il martello”, in un “doppio vincolo patologico” (in cui le relazioni vengono sporcate dal ricatto e da tradimenti plurimi”. Il clima lavorativo diventa pesante e il malessere personale esplose. Si finisce a prendere psicofarmaci o in terapia:

[Botta e risposta di più persone] (L)Quindi pensando a chi ha tradito chi.. si diceva che il sistema ha tradito sia i risparmiatori che gli operatori bancari (L) Sì (L) Quindi non possiamo dire che i lavoratori bancari abbiano..non c’era..perché se mi dite che questo mifid veniva compilato/aggiustato per poter vendere determinate cose a determinati risparmiatori che non ne avrebbero avuto le caratteristiche una parte di tradimento ci sta anche per gli operatori bancari (L) Sono fra l’incudine e il martello (L) Facciamo un passo per volta. Possiamo dire che sì. Adesso allora anticipiamo una cosa, cerchiamo di capire perché è avvenuto, quindi secondo voi per le pressioni che loro hanno? (L) Talvolta loro non sanno neanche cosa vendono..Sono dei piazzisti a cui viene imposto [FG_Adiconsum]

Un sistema bancario che tradisce i clienti e in parte anche i dipendenti non fa stare bene i soggetti che subiscono il sistema stesso i cui tratti sono chiaramente ispirati all'avidità, ad un atteggiamento predatorio ed onnivoro. I dipendenti sanno e non sanno quel che stanno vendendo e i rischi a cui espongono i loro clienti ma subiscono pressioni dai vertici e si sentono costretti a seguire quelle direttive. Sono tra "l'incudine e il martello", non si può andare né avanti né indietro, il sistema ti incastra.

sono anche anziana quindi conosco bene le situazioni, c'è un malessere fisico, addirittura psico-fisico enorme...stiamo facendo una campagna di sensibilizzazione che però risulta essere difficile perché c'è molto timore tra i colleghi...addirittura li stiamo invitando a richiedere la visita del medico competente...ogni ufficio del personale ha il suo medico competente che deve valutare lo stato di salute, perché c'è gente che sta facendo sempre più ricorso a psicofarmaci, gocce per dormire..ma gente che non ha 60 anni, anche molto più giovani, soprattutto perché questi vivono l'angoscia nel senso che vedono ancora molta strada davanti a loro...perché uno che sta per uscire dice "vabbè ma ormai è finita"..chi ha ancora parecchia strada da fare vive uno stato di angoscia..ci sono forti situazioni di disagio e di malattia vera e propria [FG_Sindacalisti]

le spese che abbiamo di assistenza sul personale oggi esplodono nella psicoterapeuta..oggi abbiamo avuto un incremento nel 2017 ma l'abbiamo visto già negli ultimi anni del 14% di intervento dello psicoterapeuta. Oggi il nostro bilancio che è di 11 milioni chiuderà in passivo di 250000 euro proprio perché abbiamo avuto delle spese di psicoterapeuta enormi, di fisioterapia che hanno sfociato nel..quindi siamo in una situazione difficoltosa perché non siamo adeguati ai ruoli che ci chiedono e poi probabilmente non ci hanno dato la formazione adeguata [FG_Sindacalisti]

Il risparmio tradito è quindi l'esito di un lungo processo che ha fatto ammalare il sistema bancario a causa del carattere del capitalismo contemporaneo dai tratti "turbati". Un partecipante al focus rivolto ai collaboratori di Adiconsum lo ha chiamato "turbocapitalismo", una felice espressione che rende bene l'accelerazione dei processi a cui abbiamo assistito ma anche in un certo senso anche la sua dimensione patologica.

È una malattia anche del turbocapitalismo, è una deriva del sistema capitalistico e neoliberista, far soldi a discapito.. nel bacino del mediterraneo [FG_Adiconsum]

il risparmio tradito è una malattia profonda di questo paese dovuta a due fenomeni: la mancanza di cultura finanziaria dei consumatori, nota a tutti però sulla quale pochi investono, ci sono esperienze molto virtuose ma molto piccole che non riescono a impattare la generalità dei consumatori, e dall'altro un sistema predace che ha voluto attaccare il risparmio italiano dei consumatori dirottarlo in determinati titoli e obbligazioni e questi sono i risultati fallimentari [FG_Adiconsum]

Il risparmio tradito è dunque l'esito naturale di un capitalismo predatorio in cui tutti tradiscono tutti sotto le spinte di un sistema di ricatti incrociati dove è persa la misura data dal vincolo fiduciario (e i valori etici ad esso connesso) sul quale si fondava la dimensione istituzionale e sociale del sistema bancario.

C'è un ricatto tra un sistema in cui lavori e quello che poi vai a fare a proporre, questo sistema preda non preda soltanto i risparmiatori ma si mangia anche in qualche modo gli stessi operatori bancari sia perché hanno fatto anche loro investimenti sia perché inconsapevolmente o consapevolmente o perché il sistema è così subiscono questa cosa (L) A discapito del loro benessere..tante sue colleghe vanno dallo psicanalista, subiscono pressioni e fanno cose che non vorrebbero fare..io non riesco a capire perché non si riescano ad alleare, a fare delle cose [FG_Adiconsum]

4. Il ruolo del sindacato

In questo panorama di sofferenza organizzativa profonda e di stravolgimento del ruolo delle banche e del lavoro bancario il sindacato che ruolo riesce a giocare? Che lettura della situazione attuale viene fatta e che strategie vengono attivate?

La consapevolezza (del cambiamento del sistema bancario) l'aveva (il sindacato), c'è stata anche purtroppo per me negli ultimi anni i sindacati erano anche molto disuniti e questo ha creato delle problematiche, la consapevolezza i sindacati ce l'hanno sempre avuta, il problema è la forza di contrattazione del sindacato negli ultimi anni è non dico stata ridotta allo zero ma quasi [FG_Lavoratori]

Nel modo di lavorare, anche se c'è la pressione commerciale, deve avere dei limiti e i metodi, le imposizioni che ti vengono per raggiungere certi risultati devono essere un po' limitate in modo tale da farci vivere senza farci prendere dall'esaurimento..stressati dal cliente..siamo in mezzo al panino, stressati dal cliente e dai superiori, è una condizione che andrebbe aggiustata, il sindacato dovrebbe cercare di mediare fra l'azienda e il lavoratore in modo alla fine si tenti di collaborare insieme senza far percepire a noi che subiamo soltanto quello che viene dall'alto, sarebbe anche più costruttivo, se una persona va a lavorare non dico serena ma contenta l'azienda ha tutto da guadagnare [FG_Lavoratori]

Nel panorama generale italiano la consapevolezza da parte dei sindacati sulla gravità della situazione degli istituti bancari è presente, tuttavia quel che è debole è la loro capacità di contrattazione che è avvertita dai bancari e dagli stessi sindacalisti come ridotta e poco incisiva anche a causa di una cultura individualistica che impedisce di arrivare uniti ai contratti collettivi e di proporre una lotta condivisa efficace con uno spirito nato internamente ad una comunità:

Poi aggiungo un'altra cosa che riguarda noi come gruppo CISL-FIRST..quando si vanno a rinnovare i contratti collettivi con le altre sigle purtroppo i nostri compagni di viaggio non sono proprio allineati a noi..e non sono proprio sfumature le differenze, a volte sono proprio differenze sostanziali..allora, mentre noi come federazione ma anche come bancari first che il mondo è cambiato e dobbiamo ragionare in modo da guardare le opportunità che ci dà il cambiamento e portarlo dalla nostra parte, ci sono altre organizzazioni sindacali che invece vogliono fermare il treno con le mani, e questo capisci che è un po' difficile [FG_Sindacato]

Per noi il sindacato è stata una figura anche da parte di colleghi vari sempre presente, c'è stato anche un aiuto negli anni scorsi, noto che l'azienda sta cercando sempre più di dividere il più possibile, perché con le divisioni l'azienda si fa più forte, si cerca un contatto diretto scavalcando il sindacato, attiviamo una contrattazione di tipo individualistico, è su quello che la banca si fa forte per indebolirti ancora di più, se non hai l'aiuto del sindacato di fronte al tuo datore di lavoro sei ancora più debole [FG_Lavoratori]

manca il senso di comunità..i sindacati nascono perché c'è un senso di comunità e dei bisogni di comunità da salvaguardare per cui la gente si metteva insieme per avere qualcosa, adesso è tutto molto più individualistico..soprattutto i giovani..che hanno un nuovo modo di pensare che viene dato dalla società in genere..ci sono tanti trasmissioni che mirano al benessere dell'individuo piuttosto che al benessere di una collettività [FG_Sindacato]

Io lo vedo proprio qui il problema, di una società che ha cambiato in un individualismo ormai forsennato mentre prima c'era un discorso mettiamoci insieme e facciamo valere i nostri diritti [FG_Sindacato]

5. Il ruolo di Adiconsum

In questa congiuntura storica l'associazione dei consumatori Adiconsum riveste un ruolo importante per le persone che chiedono i suoi servizi. C'è in primis una richiesta di essere protetti e garantiti da un sistema ingannevole che non controlla e tutela il consumatore nei suoi investimenti:

Però non puoi pretendere che il cittadino conosca cosa sono i derivati.. c'è un problema di controllo mancante, zero, la consob si gira dall'altra parte perché il modello economico è diventato la massimizzazione dei profitti e l'impresa è comunque un gradino sopra qualsiasi cosa anche sopra gli organismi pubblici quindi anche sopra il controllo, cioè è il potere economico sopra il potere pubblico [FG_Adiconsum]

L'associazione ha guadagnato il suo credito per la capacità di risolvere i problemi dei consumatori con costi contenuti e con un'attenzione alla storia del consumatore:

capacità di informare, a volte problem solving..alla fine ogni tanto si riesce, quando il fenomeno è grosso si fa poco, ma nel singolo caso si riesce a trovare una soluzione..economico e celere normalmente, riusciamo a fornire un servizio specializzato a un bacino largo a un costo contenuto, nel senso che se le persone andassero negli studi legali i costi non sarebbero certo quelli che devono sostenere da noi e anche il servizio offerto, l'empatia, il rapporto di fiducia che si viene a creare [FG_Sindacato]

Centrale in questo momento di particolare crisi dei sistemi di garanzia dei consumatori, è la richiesta di ascolto e di condivisione delle problematiche che le persone si ritrovano a vivere in una situazione di totale isolamento poiché la banca, come abbiamo visto, si deresponsabilizza facendo ricadere il danno interamente sul cliente che si ritrova solo e truffato:

Credo che siamo un'associazione molto utile anche a livello psicologico per le persone, a quell'incontro che hai fatto per i diamanti..la gente si sentiva da sola, isolata, fregata dalla banca di fiducia, si è ritrovata con altre 200 persone che avevano lo stesso problema, gli è venuta un po' di condivisione..poi ognuno comunque pensa ai cazzacci suoi, gli interessa l'azione collettiva per risparmiare denaro non per il bene della comunità, però intanto ha un referente che è l'associazione di cui si sente un pochino parte anche se per un po' di tempo, la maggior parte dei casi la risolviamo comunque, a parte la forte delusione per la popolazione veneta ma lì c'è stata la liquidazione coatta pubblica però ci abbiamo provato e ci abbiamo messo tantissimo [FG_Sindacato]

Son d'accordo anch'io sull'incontro che ha un aspetto catartico, uno tira fuori tutti i suoi mali, i suoi vissuti negativi e uno si fa anche forza nel rapporto con gli altri e tenta di buttarsi alle spalle il suo problema, l'ass. anche da questo punto di vista ha un ruolo sociale importante. Un ruolo psicologico, ieri c'è stato un incontro collettivo quindi tutti hanno aderito però quando viene il singolo consumatore da noi cerchiamo prima di capire psicologicamente..ti porta una storia e tante volte viene solo per quello [FG_Adiconsum]

La fiducia compromessa. Elementi di riflessione sul rapporto fra banca, cliente e lavoratore bancario

di Giorgio Gosetti

TiLT/Territori in Libera Transizione

Dipartimento di Scienze Umane, Università di Verona

1. Premessa: la ricerca e le caratteristiche degli intervistati

La ricerca ha individuato quale oggetto prioritario di analisi il “risparmio tradito”, ossia una fase di eventi che hanno visto come protagonisti i risparmiatori indotti dalle loro banche a effettuare investimenti rivelatisi fallimentari. Oltre a un'analisi di tipo qualitativo si è deciso di sviluppare anche un approfondimento quantitativo, prendendo quale base empirica di rilevazione tre assemblee che Adiconsum Verona, associazione a tutela dei risparmiatori e co-attore del percorso di ricerca assie-

me all'Università di Verona, ha deciso di convocare per ascoltare i risparmiatori e concordare con loro alcune azioni di difesa. L'approfondimento quantitativo è stato realizzato attraverso l'impiego di un questionario anonimo diviso in tre parti. Una prima parte dedicata a descrivere le caratteristiche dei soggetti intervistati; una seconda a esplorare il rapporto degli intervistati con la banca di riferimento e il sistema bancario più in generale; una terza a riflettere sul ruolo di Adiconsum e sulla fiducia verso le banche e il sistema bancario. Le persone coinvolte nella somministrazione del questionario sono state quindi i partecipanti a tre assemblee pubbliche indette da Adiconsum e realizzate a Verona, San Bonifacio e Legnago nel corso del mese di giugno 2018. I tre incontri hanno consentito di raccogliere complessivamente 218 questionari validi: 141 a Verona, 44 a San Bonifacio e 33 a Legnago.

Il questionario mirava innanzitutto a produrre una sintetica fotografia del campione, prendendo a riferimento alcune variabili oggettive. Senza considerare 15 intervistati che non hanno fornito indicazioni, rileviamo che il campione si suddivide quasi a metà per quel che riguarda il genere: 51,7% di maschi e 48,3% di femmine. Per quanto riguarda la classe d'età (tab.1) troviamo una netta prevalenza di persone che hanno superato i 60 anni, oltre il 50% del campione, e una quota consistente di intervistati che sono nella classe d'età compresa fra i 36 e i 50 anni (32,2%). La popolazione coinvolta per quasi l'80% dei casi non supera il diploma di scuola media superiore (tab. 2). Le persone intervistate (tab. 3) in netta prevalenza sono attualmente pensionati (43,8%) o lavoratori dipendenti (31,8%), e più della metà di loro possiede un reddito che non supera i 30.000 euro. Una persona su cinque supera i 70.000 euro di reddito.

Tab. 1 – Età delle persone intervistate

Classe d'età	Frequenza	Percentuale	Perc. valida	Perc. cumul.
Fino 25 anni	1	0,5	0,5	0,5
Da 26 a 35 anni	5	2,3	2,3	2,8
Da 36 a 50 anni	31	14,2	14,3	17,1
Da 51 a 60 anni	70	32,1	32,3	49,3
Oltre i 60 anni	110	50,5	50,7	100,0
Totale	217	99,5	100,0	
Non risp.	1	0,5		
Totale	218	100,0		

Tab. 2 - Titolo di studio delle persone intervistate

Titolo di studio	Frequenza	Percentuale	Perc. valida	Perc. cumul.
Elementare	16	7,3	8,0	8,0
Media inferiore	66	30,3	33,2	41,2
Media superiore	76	34,9	38,2	79,4
Laurea	41	18,8	20,6	100,0
Totale	199	91,3	100,0	
Non risp.	19	8,7		
Totale	218	100,0		

Tab. 3 - Condizione attuale delle persone intervistate

Condizione attuale	Frequenza	Percentuale	Perc. valida
Disoccupato/a	11	5,0	5,1
Casalinga	13	6,0	6,0
Lav. dipendente	69	31,7	31,8
Lav. autonomo	29	13,3	13,4
Pensionato	95	43,6	43,8
Totale	217	99,5	100,0
Non risp.	1	0,5	
Totale	218	100,0	

2. Il rapporto del cliente con la banca e con l'operatore bancario

La seconda sezione del questionario era indirizzata a ricostruire il rapporto degli intervistati con il sistema bancario, a partire da quello con la loro banca di riferimento. Se consideriamo solo il 98,6% di intervistati (215 casi su 218) che sostiene di avere operato qualche forma di investimento, rileviamo che ha riguardato: per il 93,0% dei casi (200 persone) un investimento in diamanti, per il 52,1% dei casi (112 persone) un investimento in fondi comuni di investimento, per il 45,6% dei casi (98 persone) un investimento in obbligazioni, per il 34,0% dei casi (73 persone) un investimento in azioni e per l'1,9% dei casi (4 persone) altre forme di investimento. Le assemblee quindi hanno intercettato soprattutto persone che hanno operato un investimento acquistando diamanti. Come possiamo rilevare dalla tab. 4, dalla quale sono stati esclusi i tre casi di intervistati che affermano di non aver fatto investimenti e nove casi di soggetti che non hanno fornito risposte, le ragioni prevalenti della scelta di investire sono riconducibili alla necessità di conservare il capitale, seguite dall'interesse per un guadagno modesto. Dalle dichiarazioni appare quindi meno evidente la motivazione legata all'obiettivo di ottenere un rendimento significativo o di destinare a investimento una liquidità sul conto corrente considerata eccessiva.

La parte centrale del questionario è stata dedicata a esplorare direttamente la problematicità dell'investimento realizzato. Su 218 intervistati, 209 (corrispondenti al 95,9% del campione) hanno dichiarato di avere avuto problemi con qualche tipo di investimento. A loro è stata quindi posta una serie di interrogativi direttamente attinenti alla responsabilità dell'investimento non andato a buon fine, letta da diverse prospettive: personale, della banca, del sistema bancario e dell'operatore bancario. Come si può rilevare dalla tab. 5 la maggior parte degli intervistati attribuisce la responsabilità alla banca (il 78,8%). Anche l'operatore bancario comunque pare investito da questa responsabilità, ma in misura minore. Meno chiamata in causa è invece la responsabilità personale.

Tab. 4 - Ragioni che hanno portato a investire (valori percentuali)

Ragioni	Si	No	Totale
Per guadagnare in modo elevato	4,9	95,1	100,0

Per guadagnare modestamente	38,8	61,2	100,0
Per conservare il mio capitale	55,3	44,7	100,0
Avevo molta liquidità sul Conto Corrente	15,0	85,0	100,0
Altro motivo	5,8	94,2	100,0

Base: 206 casi

Tab. 5 – Responsabilità attribuita dagli intervistati per l'investimento problematico (valori percentuali)

Responsabilità	Si	No	totale
Mia personale	6,3	93,8	100,0
Dell'operatore bancario	38,5	61,5	100,0
Della banca	78,8	21,2	100,0
Del sistema bancario	18,8	81,3	100,0

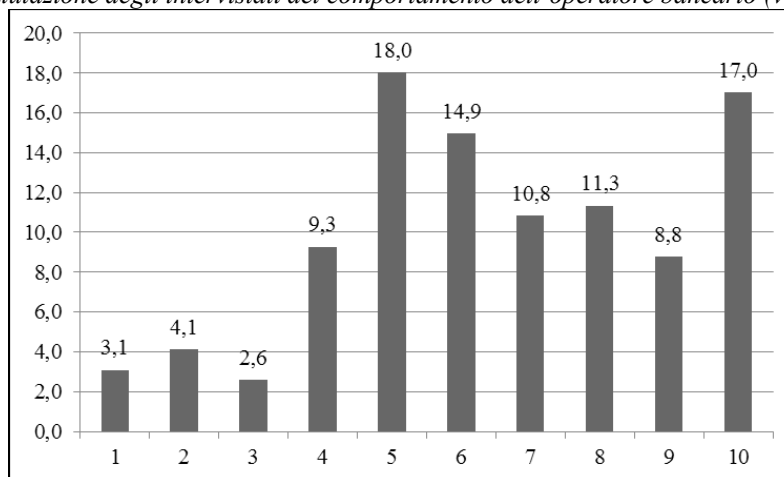
Base: 208 casi

Solamente 26 sono i casi di intervistati che dichiarano di aver cambiato banca a seguito dell'investimento problematico. Considerando sempre la base dei 209 casi che hanno avuto un'esperienza problematica con gli investimenti, ed eliminando dal conteggio 6 casi di non risposta, 138 intervistati su 203 (corrispondenti al 68,0% dei casi) dichiarano che – a seguito della problematica incontrata con l'investimento realizzato – il loro rapporto con l'operatore bancario è cambiato. Quindi se, come prima abbiamo rilevato, era il 38,5% degli intervistati ad attribuire la responsabilità dei problemi dell'investimento all'operatore bancario, ora a dichiarare di aver modificato il rapporto con lui è una quota quasi del doppio. Come a dire che, sebbene non gli venga attribuita una responsabilità diretta dell'accaduto, la relazione con l'operatore bancario è comunque cambiata: un segnale – del tutto probabile – che anche la responsabilità indiretta è entrata in maniera consistente a minare una relazione fiduciaria.

La relazione fra cliente/risparmiatore e operatore bancario è uno degli aspetti che maggiormente sono stati posti al centro dell'attenzione con il percorso di approfondimento quantitativo. Per studiare ulteriormente questa relazione è stato chiesto agli intervistati di assegnare un punteggio lungo un *continuum* da 1 a 10, per stabilire se in questa vicenda del "risparmio tradito" l'operatore bancario sia stato soprattutto: "vittima inconsapevole" (punteggi 1-3), "vittima consapevole" (punteggi centrali della scala: 4-7) o "complice della banca" (punteggi: 8-10). Un *continuum*, quindi, che aveva l'intenzione di disegnare la percezione del risparmiatore relativamente al tipo di coinvolgimento dell'operatore bancario, a seconda del suo livello di consapevolezza o di esplicita complicità rispet-

to all'operato della banca. A questa domanda hanno risposto 194 intervistati su 218 (fig. 1). Come si può notare gli intervistati si posizionano nella parte di centro e destra del continuum, ma soprattutto paiono etichettare la posizione dell'operatore bancario come quella di una "vittima consapevole". Significativa è comunque anche la concentrazione di una parte del campione sui valori 8-10, che individuano una esplicita complicità dell'operatore bancario. Decisamente meno rilevante è la quota di quanti percepiscono la posizione dell'operatore bancario quale "vittima inconsapevole". Da questa distribuzione potremmo quindi dedurre che per gli intervistati gli operatori bancari erano a conoscenza del "tradimento" messo in atto dalla banca, più spesso però si sono trovati nella difficoltà/impossibilità a fare diversamente da quanto richiesto dall'istituto di credito nel quale operavano, ma non di rado sono stati anche complici di esso.

Fig. 1 – Valutazione degli intervistati del comportamento dell'operatore bancario (val. perc.) (*)



(*) Legenda: "vittima inconsapevole" (punteggi 1-3), "vittima consapevole" (punteggi: 4-7) o "complice della banca" (punteggi: 8-10)

3. Il ruolo dello Stato e di Adiconsum

Nella parte conclusiva della seconda sezione del questionario è stato sottoposto agli intervistati un interrogativo relativamente al ruolo che lo Stato ha ricoperto negli ultimi anni, nei quali si è assistito a un significativo cambiamento nel sistema bancario. Dato che agli intervistati erano consentite due possibilità di risposta, nella tab. 6 sono riportati i dati relativi alla percentuale sui casi e non sul totale delle risposte. Come si può rilevare due intervistati su tre ritengono che lo Stato abbia aiutato le banche, decisamente molto più dei risparmiatori, anche quando lo ha fatto senza ottenere particolare successo (dichiarato dal 7,7% dei casi). Uno Stato che per molti comunque è rimasto spesso indifferente rispetto a quello che stava avvenendo nel sistema bancario (posizione sostenuta da un intervistato su tre).

Tab. 6 – Valutazioni degli intervistati sul comportamento dello Stato verso il sistema bancario (valori percentuali dei casi)

Comportamento dello Stato	Percent. di casi
Ha difeso i risparmiatori	1,0
Ha difeso i risparmiatori, ma senza successo	7,7

E' rimasto indifferente	29,2
Ha aiutato le banche	69,4
Ha fatto altro	0,5
<hr/>	
<i>Base: 218 casi</i>	

Una parte del questionario era dedicata anche a riflettere sul ruolo di Adiconsum, in questa occasione utilizzato anche come espressione di un mondo associativo posto a difesa dei consumatori. Dei nostri 218 intervistati uno su tre (33,2%, corrispondente a 70 soggetti – su una base di 211 casi, avendo eliminato dal totale 7 casi di non risposta) si dichiara socio di Adiconsum: la maggior parte dei soci si ritiene “abbastanza” tutelata (68,6%), una quota inferiore “molto” tutelata (26,9%) e un quota esigua “poco” tutelata (4,5%). Nessun intervistato ha scelto l’opzione “per nulla” tutelato. La tab. 7 ci dice che non esiste una relazione particolare fra l’essere associati ad Adiconsum e l’attribuire una responsabilità degli eventi accaduti all’operatore bancario, mentre chi assegna una responsabilità alla banca è più spesso associato ad Adiconsum, e meno lo è chi attribuisce una responsabilità al sistema bancario.

Tab. 7 – Intervistati iscritti ad Adiconsum in relazione alla responsabilità attribuita all’operatore bancario relativamente all’investimento problematico (valori percentuali)

Socio Adiconsum	Responsabilità		Totale dei casi
	dell’operatore banc.		
	Si	No	
Si	32,0	36,5	34,8
No	68,0	63,5	65,2
Totale	100,0	100,0	100,0
<i>Base</i>	<i>75</i>	<i>126</i>	<i>201</i>

Anche in questo caso, se l’attribuzione della responsabilità dell’operatore bancario non trova una significativa relazione con l’adesione ad Adiconsum, più netta appare invece la relazione con la variabile che misura il cambiamento del rapporto con l’operatore a seguito dell’investimento problematico (tab. 8). Infatti, chi dichiara di aver cambiato il rapporto con l’operatore più spesso si trova ad essere associato ad Adiconsum rispetto a chi non ha cambiato il rapporto, con una differenza percentuale significativa.

Tab. 8 – Intervistati iscritti ad Adiconsum in relazione all’aver cambiato rapporto con l’operatore bancario a seguito dell’investimento problematico (valori percentuali)

Socio Adiconsum	Cambiato rapporto con operatore banc.		Totale dei casi
	Si	No	
Si	40,3	22,6	34,7
No	59,7	77,4	65,3
Totale	100,0	100,0	100,0

<i>Base</i>	<i>134</i>	<i>62</i>	<i>196</i>
-------------	------------	-----------	------------

4. La fiducia

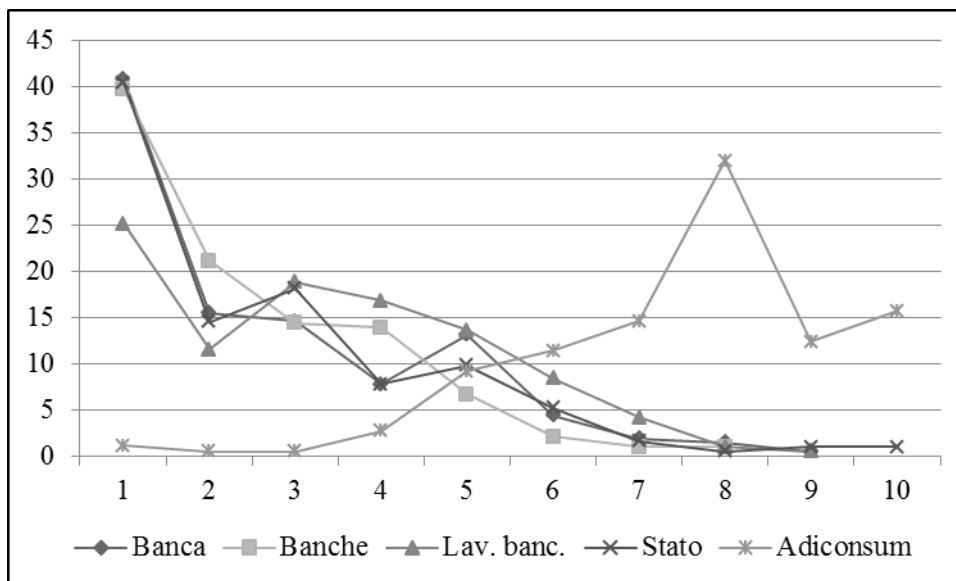
A conclusione del percorso di coinvolgimento degli intervistati, proprio a voler tracciare un bilancio sintetico di quanto è stato chiesto loro con le domande precedenti, si è voluto sottoporre un interrogativo mirante a misurare il livello di fiducia (“Quanto si fida...”), espresso su una scala da 1 (per niente) a 10 (molto), relativamente a cinque soggetti a vario titolo coinvolti dalle vicende del “risparmio tradito”: la sua banca, le banche in generale, il lavoratore bancario, lo Stato e Adiconsum. Quegli attori del sistema ai quali nelle varie sezioni del questionario si è posta attenzione. La tab. 9 ci dice che il soggetto che gode di maggiore fiducia è Adiconsum, l’attore del sistema che finisce nettamente in testa alla classifica realizzata utilizzando i valori medi (che ricordiamo potevano oscillare fra 1 e 10). A notevole distanza si colloca l’operatore bancario. Gli altri tre attori del sistema, lo Stato, la propria banca e il sistema bancario sono decisamente in fondo alla classifica.

Tab. 9 – Graduatoria del livello di fiducia verso gli attori del sistema (valori medi e deviazione standard)

<i>Quanto si fida ...</i>	<i>Media</i>	<i>Dev. Std.</i>	<i>Base</i>
<i>Di Adiconsum</i>	<i>7,546</i>	<i>1,8116</i>	<i>185</i>
<i>Del lavoratore bancario</i>	<i>3,325</i>	<i>1,9027</i>	<i>191</i>
<i>Dello Stato</i>	<i>2,699</i>	<i>1,9719</i>	<i>193</i>
<i>Della sua banca</i>	<i>2,680</i>	<i>1,8830</i>	<i>206</i>
<i>Delle banche in generale</i>	<i>2,433</i>	<i>1,6186</i>	<i>194</i>

Come bene si può notare dalla fig. 2, che ci illustra la distribuzione percentuale degli intervistati sui diversi punteggi, le curve della fiducia relative alle banche, alla propria banca e allo Stato sono decisamente spostate sui valori di sinistra che misurano il livello minimo di fiducia. Sempre in questo modo viene a disegnarsi anche la curva relativa al lavoratore bancario, anche se i valori della sfiducia sono lievemente meno accentuati. Decisamente diverso è il disegno della curva relativa ad Adiconsum, unico attore che entro questo sistema pare ottenere un livello elevato di fiducia.

Fig. 2 – Livello di fiducia verso gli attori del sistema (valori percentuali)



In conclusione di queste note, sempre a proposito della fiducia verso gli attori del sistema, possiamo riprendere in considerazione la variabile relativa all'essere o meno socio di Adiconsum. In fase di costruzione del questionario era ipotizzabile pensare che l'iscritto ad Adiconsum fosse più critico verso il sistema rispetto al non iscritto. Ipotesi smentita dai dati della tab. 10. L'unico elemento degno di nota riguarda la fiducia verso lo Stato, che gli iscritti Adiconsum paiono nutrire in misura maggiore rispetto ai non iscritti. Per quel che riguarda invece gli altri attori del sistema le differenze dei valori medi non giustificano alcun rilievo distintivo.

Tab. 10 – Confronto fra i livelli di fiducia attribuiti agli attori del sistema in relazione all'essere o meno socio Adiconsum (valori medi)

Socio Adiconsum	Livello di fiducia negli attori del sistema				
	Banca	Banche	Lav. Ban.	Stato	Adic.
Sì	2,65	2,55	3,47	3,02	7,78
No	2,73	2,39	3,29	2,56	7,43