



FEDERAZIONE  
AUTONOMA  
BANCARI  
ITALIANI

di Lodi

**LODI**  
**29 gennaio 2011**  
**ore: 9,30-13,00**



**Banche e intermediari  
finanziari nel contrasto  
del riciclaggio**

Adempimenti per la  
prevenzione del rischio

**Relazione Introduttiva**  
*di Debora Russo*

RELAZIONE INTRODUTTIVA

# LE NORME ANTIRICICLAGGIO NEL SISTEMA BANCARIO ITALIANO

L'esperienza "sul campo"

di Debora Russo  
Dirigente FABI Lodi

## PREMESSA

Se Vi aspettate la classica relazione, dotta ed infarcita di citazioni e di riferimenti giuridici, credo che Vi deluderò.

La nostra ricerca è partita dal nostro territorio, per allargarsi un po' a tutta l'Italia.

Vi illustrerò la **quotidianità** del lavoro allo sportello, come si trovano ad **operare** i bancari addetti alla cassa, stretti fra le pressioni commerciali e il dettato delle norme di legge, continuamente **pungolati** dai superiori che, vuoi con lusinghe, vuoi con richieste gentili, ordini perentori o con minacce, obbligano - di fatto- i dipendenti ad aggirare le leggi, a "dimenticarle", ad applicarle solo formalmente e non concretamente.

"Perché il cliente va sempre accontentato", "Perché non possiamo permetterci di compromettere un rapporto", "Perché se non raggiungiamo il budget, poi sono dolori per tutti", "Perché fanno presto a fare le leggi ed a inondarci di circolari, ma poi tocca a noi tenere su la baracca", "... e poi sappiamo che la Direzione non vuole dirlo, ma si

aspetta che noi facciamo in questo modo...”.

**Così, il cassiere e lo sportellista si trovano fra l’incudine e il martello.**

E, come capite, non è una posizione comoda!

## IN ORDINE SPARSO DINANZI ALLA LEGGE

La disciplina dell’antiriciclaggio è un argomento molto delicato e i lavoratori bancari, purtroppo, se ne stanno accorgendo a loro spese.

Il tema dovrebbe essere oggetto di attenzione e di idonee cautele, ma circolano ancora **troppe** voci **discordanti** su quali siano le effettive disposizioni in materia.

Almeno, secondo quanto filtra dalle direzioni o viene trasmesso ai dipendenti con circolari spesso contraddittorie, oltreché lunghe e farraginose che, invece d’essere d’aiuto, creano altri dubbi agli operatori e lasciano spazi interpretativi da parte dei vari capi e capetti, che ne approfittano per imporre la loro idea, che dev’essere poi seguita dai sottoposti.

Clienti, promotori finanziari, operatori di sportello: ognuno dice la sua.

Il fatto è che **la legge va applicata e non interpretata.**

Ma che cosa dicono in concreto le norme antiriciclaggio?

Il d.lgs 231/2007 impone di adottare “misure di adeguata formazione del personale (...) al fine della corretta applicazione delle disposizioni del citato decreto”. Tali misure

“comprendono programmi di formazione finalizzati a riconoscere attività potenzialmente connesse al riciclaggio o al finanziamento del terrorismo”.

Questo è un **obbligo – RIPETO: UN OBBLIGO!** - che le disposizioni di legge e le istruzioni dell’Autorità di Vigilanza impongono alle banche allo scopo di fornire ai dipendenti un’adeguata formazione e avvisarli delle conseguenze derivanti dal mancato rispetto delle stesse.

Ma sapete di fatto che cosa accade nelle filiali di molte banche?

La formazione è scarsa e avviene con strumenti inadeguati rispetto alla complessità delle nozioni che dovrebbero essere trasmesse al lavoratore.

Basti pensare che gran parte dei corsi è svolta on-line, attraverso la intranet aziendale.

**Questa formazione risulta, in concreto, inefficace e approssimativa ed espone i dipendenti a rischi elevati sul piano penale.**

**E a dircelo sono proprio i recenti fatti di cronaca, che vedono sempre più colleghi inquisiti dalla magistratura per violazione delle norme antiriciclaggio.**

**Negli ultimi tempi, anzi, questi casi hanno registrato una crescita esponenziale.**

E quando succede il “fattaccio”, a finire alla sbarra non sono i dirigenti di banca, ma i

poveri lavoratori. Cioè, chi opera a diretto contatto con i clienti e che resta l'unico soggetto su cui ricade per intero la responsabilità delle operazioni effettuate.

Al legislatore, infatti, ed agli organi di controllo e vigilanza, poco importa se gli addetti sono costretti a lavorare, senza essere stati formati, oppure se sono di fatto obbligati – come dicevo prima – a seguire senza fiatare i “consigli” o gli “avvertimenti” dei superiori.

Per i superiori, poi, va sempre tutto bene, se accontenti la clientela, se produci dei risultati e se gli utili dell'azienda crescono.

Però, se arriva l'incidente, se interviene la Banca d'Italia, o la Finanza o, peggio, la Magistratura, allora sono cavoli amari per l'ultimo anello della catena, cioè per l'operatore di sportello.

E sapete che gli accade?

Riceve una lettera di contestazioni, in cui le stesse persone che prima lo pungolavano, ora lo additano come un incosciente, che ha osato disapplicare le pur precise norme interne, ha violato le leggi, ha gettato un'ombra sulla specchiata immagine della banca, ha infangato la memoria dei fondatori, che ora si rivoltano nella tomba.

Pensate che esageri?

Chiedetelo alle decine, centinaia di lavoratori che, dopo anni di onorato servizio, si

vedono trascinati in procedimenti disciplinari che hanno lo scopo principale di mettere al riparo la banca dalle conseguenze delle violazioni, ma lasciano sguarnito il lavoratore, sulla cui testa incombe così lo spettro di sanzioni amministrative e penali.

A questo punto appare evidente che la formazione online su una materia così delicata come quella dell'antiriciclaggio è assolutamente inadeguata.

I corsi si dovrebbero seguire in aula con tanto di docenti qualificati pronti a dare spiegazioni, e, soprattutto, indicazioni pratiche, per evitare che il lavoratore si trovi in balia **dell'oceano** di norme che disciplinano la materia.

Non solo. Sarebbe auspicabile che la banca aspettasse qualche mese prima di scaraventare allo sportello i colleghi neoassunti, ignari - per inesperienza - dei rischi che corrono e più ricattabili, perché spaventati dalla possibilità di non essere riconfermati al termine del periodo di prova o dell'assunzione a tempo determinato.

E - come tutti sapete - la paura fa novanta!

Non dimenticando che la Banca d'Italia ci chiede di essere parte attiva nella lotta al riciclaggio e al terrorismo, **mi domando quanti di noi siano veramente in grado di essere "sportellisti" come si deve...**

**Sì**, perché lo “sportellista” dovrebbe avere anche capacità investigative per arrivare a “**sospettare**” del cliente, magari intuendo che, dopo anni di rapporto serio e tranquillo, sta trafficando in maniera poco trasparente.

Lo “sportellista” dovrebbe capire se si trova davanti una persona corretta o un maneggione o, peggio, un malvivente.

Ma noi non siamo poliziotti e faticiamo a distinguere le diverse situazioni, anche perché spesso il malintenzionato – chiamiamolo così – non ha barba e baffi finti e non si veste come la Banda Bassotti, ma si presenta in cravatta e gessato grigio e magari “introdotto” da una telefonata che viene dall’alto o dal capo di turno che lo presenta come “persona conosciuta e di riguardo”.

Così, si ritorna al punto di prima ed al povero addetto che non sa che fare, perché magari ha capito che c’è qualcosa che non va, magari si è accorto che la legge dice diversamente da ciò che si pretende da lui, ma il capo lo preme, il cliente ha fretta, la fila si allunga davanti allo sportello e lui vede lo spettro del richiamo o dell’interruzione del rapporto, senza neanche spiegazioni, perché se è in prova la legge e la giurisprudenza dicono che non sono affatto necessarie.

Hai voluto rispettare la legge? Hai eseguito alla lettera le indicazioni dettate dalle circolari interne?

Bravo! Ora te ne torni a casa, perché sei lento ed hai osato mettere in imbarazzo il tuo capo e la stessa azienda.

### **Cornuto e mazziato!**

Certo, la banca dovrebbe spendere più risorse per formare adeguatamente un dipendente, ma in tempi di vacche magre e di bilanci opachi, capisco che sia difficile.

**Questo, tuttavia, non è un problema che può essere scaricato addosso al povero “sportellista”,** giovane ed inesperto o di lunga esperienza, di fatto non cambia molto.

### **Che capacità dovrebbe avere?**

La legge gli attribuisce precise responsabilità, ma – senza formazione e costretto a lavorare nelle condizioni che descrivevo prima - dovrebbe essere dotato di super poteri per non sbagliare, per scoprire gli imbrogli e per resistere alle “storture” (talvolta alle “torture”...) del sistema in cui opera.

Di conseguenza, quanto dovrebbe essere pagato?

Ad oggi le mansioni da svolgere sono troppe ed è ancora poco il riconoscimento economico che spetta al lavoratore in proporzione ai rischi che si assume e alle responsabilità che la Banca gli richiede o gli impone.



# FORMAZIONE, QUESTA SCONOSCIUTA

Dicevamo prima della formazione inadeguata.

Vediamo ora come si svolge mediamente nelle aziende di credito.

I corsi di formazione sono obbligatori e si svolgono sia on-line, attraverso la piattaforma informatica aziendale, sia in aula.

Per quelli in aula, in teoria, la presenza dovrebbe essere vincolante, anche se nella maggioranza dei casi, causa "emergenze in filiale ", i lavoratori sono spesso costretti a disertarli.

Tuttavia, siccome le reti hanno, cronicamente, carenza d'organico, tra le filiali si assiste ad uno scambio di persone.

La filiale A contatta la filiale B e chiama una persona per sostituirla, di conseguenza il lavoratore che doveva seguire il suo bel corso di formazione, a causa di un problema di organizzazione della banca, deve rinunciare e, quindi, attendere la prossima edizione, che per ovvie ragioni si ripresenterà molto più in là nel tempo.

Così che cosa succede?

Succede che in molti istituti sia del nostro territorio sia dell'intero Paese la formazione sulle norme antiriciclaggio è svolta – sentite bene! - davanti al monitor di un pc, con un

programma distribuito alle dipendenze, oppure online.

In questo caso, ci si collega alla Intranet aziendale, si vedono scorrere delle slide con un contenuto di immagini e testi.

La caratteristica veramente sconcertante di questi programmi è che il dipendente può scorrere le pagine in pochi secondi, arrivando così molto velocemente alla conclusione del corso e ottenendo un “attestato di frequenza” senza avere - di fatto - imparato nulla.

La durata del corso on-line mediamente è di 10 ore, ma spesso le ore sono ancora meno.

Lascio al buon senso di tutti il giudizio sull'adeguatezza di una simile formazione...

Poi voglio svelarvi un segreto: chi fa il corso, secondo la logica delle banche, ha un “**privilegio**”, pertanto, non può permettersi di lamentarsi o di pretendere il rispetto degli orari di lavoro e delle pause.

Così, molto spesso, l'addetto allo sportello sarà costretto a seguire il corso durante la pausa pranzo, alla faccia della necessità di riposarsi e di correggere la curva di metabolismo degli zuccheri, implacabilmente caduta; oppure, il lavoratore dovrà fermarsi a fine giornata, cioè quando è stanco e **deconcentrato**; peggio ancora, a qualcuno viene consigliato di seguire il cosiddetto “**corso di formazione**” fra un'operazione di cassa e l'altra.

Per fare bene entrambe le cose devi essere Superman.

Certo, ognuno di noi starà pensando tra sé e sé: “che fenomeno il collega che lo ha fatto!”.

Ma che alternative avrebbe potuto avere?

Vediamo un po':

- a) non svolgere il corso **ed essere richiamato dal suo superiore;**
- b) lasciare che si formi una lunga fila davanti allo sportello **ed essere richiamato dal suo superiore;**
- c) chiudere lo sportello, creando un disservizio e le relative ire della clientela **ed essere richiamato dal suo superiore.**

Come vedete, non esiste alcuna alternativa concreta.

Così succede, che ti arrendi al corso on-line...

Succede, come capirete bene, che sei terrorizzato dal rischio di errori (e tutti sanno che a pagare poi è il cassiere che si ritrova con un ammanco); che fatichi a concentrarti sul corso; che – insomma – lavori male e non raggiungi l'obiettivo didattico dell'adeguata preparazione.

Colpa di chi?

Sono certa che nessuno al mondo possa avere dubbi che la colpa è della banca.

Ma per la banca, invece, la colpa è tua e solo tua: “non ti sei applicato... non hai

imparato... lo dice la legge...” e così via.

La legge impone obblighi al lavoratore? O dà responsabilità al lavoratore?

Allora la stessa legge deve **imporre** obblighi formativi precisi alle banche.

Altrimenti, le banche continueranno a fare quello che **vogliono** ed i lavoratori continueranno **a pagare per tutti**.

A qualcuno che è baciato dalla buona sorte e che si trova qualche giornata tranquilla, capita la “fortuna” di riuscire a leggere il contenuto del corso on-line senza interruzioni continue.

Alla fine si è letto per 8 o 10 ore di fila e, come insegna la metodologia didattica, nella loro mente non sarà trattenuto che il 15% di ciò che si è preteso d’infilarci.

Risultato: si è perso del tempo e non si è imparato nulla.

Viceversa, in aula si può sempre dividere il corso in due giornate, beneficiando di un confronto continuo con i colleghi su ciò che si vive **quotidianamente**.

La casistica concreta, infatti, è meglio di qualsiasi teoria.

Il corso – secondo me - dovrebbe essere tenuto da una persona che conosce sia i programmi informatici, sia le procedure e gli aspetti legali riguardanti le varie casistiche che si incontrano nell'operatività quotidiana.

Sicuramente si raggiungerebbe un livello di comprensione dell'argomento pari al 90% (non sono io a sostenerlo, ma lo dice sempre la scienza della metodologia didattica).

La situazione **DEVE** cambiare.

Come **BEN** vedete **OGGI** c'è qualcosa che non va.

La banca investe dalle 3 alle 5 giornate per insegnare ai dipendenti le tecniche commerciali, ma è mai possibile che non si trovino risorse anche solo per una intera giornata di corso in aula per spiegare ai lavoratori in che cosa consistono le norme antiriciclaggio, per spiegare dove inizia e dove finisce la loro responsabilità?

È un caso, una svista o è più "comodo" fare così?

Noi propendiamo per la terza ipotesi.

Colgo l'occasione per ricordarvi che nel caso di operazioni di cassa eseguite da nostri colleghi in assenza del cliente allo sportello, perché autorizzate dal capo filiale, o dal vice o da un altro collega (con regolare distinta firmata dal titolare del conto corrente), la

Guardia di Finanza imputa la responsabilità della mancata registrazione dell'ndg (codice identificativo) del cliente alla matricola dell'impiegato che ha fisicamente eseguito l'operazione.

Poco importa se tu hai in mano un visto apposto dal tuo superiore.

Un visto che – come sapete – equivale ad un ordine inderogabile.

Questo, per dirvi che: quando si presenterà anche a voi – voi bancari intendo - una situazione analoga, dovrete indicare nelle procedure informatiche dalla vostra Banca l'ndg del cliente come committente dell'operazione.

Inoltre, registrate **sempre** il nominativo della persona che vi presenta l'operazione, indipendentemente dal grado gerarchico.

Questo è l'unico modo per tutelarsi e rendere tracciabile l'operazione a posteriori

Chiediamo alle banche più **CHIAREZZA** nelle procedure informatiche in sede di registrazione dei dati di chi effettua l'adeguata verifica.

Mi riferisco agli esempi di prima: bisogna creare una tracciabilità informatica che oggi ancora troppe banche non hanno.

Anche se - lo devo dire! - un collega mi ha segnalato che, in occasione delle indagini della Guardia di Finanza, sono misteriosamente scomparse dall'archivio alcuni documenti contenuti nelle buste di cassa.

**E, purtroppo, non si tratta di un caso isolato**

## LA FIRMA DEL CAPO NON SOLLEVA DALLE RESPONSABILITÀ PERSONALI

Parliamo delle segnalazioni di operazione sospette.

Ancora oggi in alcuni Istituti di credito avvengono su supporto cartaceo.

Sbagliatissimo!

Infatti, si corre il rischio che la copia vada persa o, in alcuni casi, sia addirittura sottratta (impedendo al collega di potersi difendere da eventuali approfondimenti in fase di indagini o di dimostrare di essere intervenuto con attenzione, nonostante un iter operativo poco chiaro).

I colleghi allo sportello, inoltre, sono spesso trasferiti e perdono così di vista il cartaceo.

La situazione, in caso di ispezioni o indagini, così si complica perché per ovvie ragioni di riservatezza è vietato tenere una copia della segnalazione effettuata al proprio responsabile.

I passaggi dovrebbero essere i seguenti:

1. l'operatore segnala la posizione al proprio responsabile
2. successivamente sarà a discrezione del superiore inoltrare o meno la segnalazione agli organi di controllo interni.

Di positivo, segnalo che in alcune banche l'iter per una segnalazione di operazione sospetta avviene a mezzo sistema informatico. Bene: eliminiamo finalmente il supporto cartaceo.

Ma come si svolge il tutto?

L'operatore si reca dal proprio responsabile di filiale e parla con lui delle operazioni poco chiare relative alla posizione di un cliente.

Due sono i casi a cui ci si può trovare di fronte:

- a) Il responsabile accoglie la segnalazione e la inserisce nel database del suo pc;
- b) ti trovi davanti un responsabile che, per non compromettere i rapporti con il grande cliente di turno e per garantire il successo dei budget, ignora la tua segnalazione o ti consiglia di non presentargliela nemmeno.

Risultato? Non puoi effettuare la segnalazione altrimenti sarai "silurato".



Adesso, però, viene il bello.

Che cosa succede quando il bancario riceve una richiesta di convocazione dalla Guardia di Finanza?

“Invito a comparire” dirà una voce al telefono o un fax.

Peraltro, per ragioni di privacy, nell’invito a comparire non si troverà il motivo della convocazione e ciò non può che far aumentare l’ansia.

Sembra un fatto neutro, ma tu cominci a tremare all’idea di trovarti davanti le Fiamme Gialle e di essere coinvolto in un’indagine.

Poi, il dipendente si recherà dal proprio responsabile per avvisarlo e per motivare l’assenza di quel giorno.

In qualche caso riceverà una massiccia dose di “stai attento...”, “non dire che...”, “pensa alla tua carriera...”.

In altri, troverà un silenzio eloquente, che s’interromperà ad avvenuta comparizione, quando si sentirà dire “Mi dai una copia del verbale?”.

Non siete affatto **tenuti** a dare **alcunché** al capo, ma provate a dirgli di no...

Torniamo alla tanto attesa comparizione.

Il collega giunge puntuale all'appuntamento e, prima di essere ascoltato, viene identificato e poi accompagnato in una stanza.

Agitato più che mai, il lavoratore tra sé e sé inizia a pensare a cosa può aver mai fatto, in che guaio può essersi involontariamente cacciato, ecc.

Allora comincia a sforzarsi di ricordare le posizioni che hanno dato origine alle ricerche in filiale da parte della Guardia di Finanza.

In questo caso, sia la Banca sia il collega non possono far intervenire un legale, poiché le Fiamme Gialle convocano il lavoratore solo “in quanto persona informata dei fatti”.

### **Ma dei fatti di chi?**

Ripensando alle recenti vicende giudiziarie che hanno riguardato le banche italiane e del nostro territorio negli ultimi anni, la prassi è stata la seguente: sono stati convocati tutti i cassieri, in servizio nel periodo sotto osservazione, in alcune filiali del Lodigiano.

I singoli cassieri sono stati convocati in giorni e ore diverse e a ognuno di loro sono state fatte visionare copie delle operazioni effettuate, anche relative a 3 o 4 anni prima.

Il collega doveva rispondere a domande ben precise, ma riferite ad un tempo storico lontanissimo.

Insomma, oltre che Superman, lo sportellista dev'essere anche Pico della Mirandola, avere una memoria di ferro e ricordarsi tutto.

Sfido chiunque a ricostruire momenti così lontani nel tempo.

Quanti di voi si ricordano che operazioni hanno fatto, ad esempio, la mattina del 5 maggio del 2007? E chi hanno incontrato?

Sopraggiungono allora il panico e un vuoto totale di memoria.

Tutto inizia con domande abbastanza semplici:

- “riconosci questo numero di matricola?”.

E il dipendente risponde:

- “sì, è il mio”.

- “Riconosci questa sigla dell'operatore che ha eseguito l'operazione?”.

- “Sì, è la mia”.

Subito dopo iniziano a farti visionare una serie di distinte: versamenti, cambi assegni, bonifici, emissione assegni circolari...

Ovviamente devi saper riconoscere a distanza di anni la sigla del superiore.

Magari nel frattempo tu hai cambiato sette filiali o hai visto avvicinarsi più capi, ma devi, comunque, ricordarti in quel giorno ed in quell'anno esatto dove ti trovavi, chi era il tuo superiore e riconoscerne la firma.

Sembrano domande e risposte alla portata di tutti, ma non è così.

Credetemi.

Tu vorresti apparire collaborativo, ma la memoria può far cilecca e tu non ricordi i particolari, se la firma è davvero quella del titolare del conto corrente, se c'era lui allo sportello, o un suo delegato o un funzionario della banca... e così via.

Dimenticavo: lo sportellista dev'essere anche un perito calligrafo, altrimenti è "reticente"...

Insomma, si passa da un semplice "invito" ad un interrogatorio vero e proprio!

Ovvio, la Guardia di Finanza fa il suo lavoro ( e meno male che lo fa!), ma il dipendente si sente inquisito...

Il lavoratore è solo, nervoso, in una stanza con la porta chiusa, insieme con sconosciuti e tempestato di domande.

In quel momento il problema è tuo e solo tuo, anche se sei "dipendente" della banca, e hai fatto tutto nell'esclusivo interesse della banca, anche quando hai dato retta ad "affettuosi consigli" che , ora, ti hanno portato in questa situazione...

Vi faccio notare che stiamo parlando di operazioni che - al 99% dei casi - sono regolarmente siglate, con un visto di autorizzazione (meglio si direbbe “ordine”) dai diretti superiori.

Perché, se il cassiere è andato a raccogliere la firma del superiore, è perché ha reputato particolari quelle operazioni, o per l'entità dell'importo o per altri motivi e, dunque, non ha operato di sua iniziativa, ma solo dopo essersi confrontato con chi ha incarichi, responsabilità e compensi ben diversi da quelli dello sportellista.

Ma è mai possibile che l'ultimo anello della catena bancaria oggi si ritrovi – da solo - a subire un rischio penale e/o amministrativo?

Solo, sia in caso di pressioni dall'alto sia in caso di errori (sempre possibili, soprattutto se non è stata somministrata adeguata formazione).

Certo, non è neppure immaginabile chiedere un'indennità di rischio specifica, ma bisogna imporre allora obblighi formativi e regole ferree su un percorso autorizzativo **trasparente**, per tutelare il lavoratore e non lasciarlo alla mercé dell'ingordigia delle banche, che poi scaricano tutte le responsabilità sul dipendente “che non ha rispettato le disposizioni aziendali”.

Così, come si dice, hai il danno, il malanno e l'uscio addosso!

Altra domanda da porsi è la seguente: a che cosa serve riconoscere ad alcuni superiori elevate responsabilità di supervisione, se poi la loro firma non vale nulla?

? Perché in nessuna Banca esiste una circolare dove c'è chiaramente scritto: signori dipendenti, la responsabilità delle operazioni che eseguite è solo vostra, quindi, voi avete il diritto di rinunciare a eseguire le operazioni a vostro avviso sospette, indipendentemente dal volere del vostro capo!?! **Perché?**

Perché le istituzioni non tengono presente che gli operatori eseguono **forzatamente** degli ordini?

Perché non viene istituito un sistema che permetta all'operatore di effettuare la segnalazione di operazione sospetta, senza passare dai responsabili di filiali e, quindi, che vada direttamente alle divisioni di competenza interne alle banche? Perché non esiste un unico modello? Perché ogni banca fa da sé?

Non penso di svelarvi un arcano, se vi dico che oggi il mobbing si nasconde anche dietro situazioni come quelle che vi ho descritto.

A questo punto, lancio una provocazione: aumentiamo lo stipendio del cassiere, che ha a suo carico un alto rischio, e riduciamo quello di alcuni responsabili di filiali o uffici, perché - di fatto - la loro firma non vale un fico secco.

Insomma: rapportiamo lo stipendio in funzione dei carichi di responsabilità.

## TACI ED ESEGUI

Altro argomento su cui si potrebbe discutere per ore, è quello dei budget.

Per raggiungere i budget si fa di tutto, perdendo di vista ogni altra cosa, compresa l'etica e la responsabilità sociale.

I budget trasformano le persone.

Se sai vendere bene, se hai pelo sullo stomaco e non ti fai riguardo nemmeno di mettere a rischio i risparmi di un pensionato, fai carriera.

Se vendi di tutto e senza guardare in faccia a nessuno, se usi la coscienza, sei giudicato improduttivo.

Un po' come succede agli operai in fabbrica: se non stai al passo con gli ordini sei un "lavoratore a ridotte capacità lavorative", cioè sei fuori.

Ma la banca è nata con questo fine?

Ci sono colleghi che dicono: "quando sono stato assunto e ho firmato il mio contratto di lavoro non c'era scritto che il mio futuro in banca sarebbe stato condizionato dai budget

e dagli obiettivi di vendita”...

Altro che etica bancaria, altro che responsabilità sociale d'impresa!

Trionfa la legge della giungla o della savana: ti alzi la mattina e devi correre a caccia di nuovi clienti e, quando li raggiungi, devi divorarli. Oppure il sistema divorerà te.

L'imperativo assoluto è: il cliente prima di tutto.

In questa logica non c'è spazio né per obiezioni né per il rispetto delle norme.

Facciamo degli esempi.

Accade di frequente che un collega rientra in filiale con un versamento o delle disposizioni operative. Per accontentare il cliente e per raggiungere il budget, il cassiere è messo nelle condizioni di effettuare l'operazione anche in assenza del cliente.

Certo, la distinta è firmata dal correntista, ma lui fisicamente non c'è.

**E scorretto? Sicuramente sì. Provate, però, a chiedere a quegli sportellisti che hanno tentato di obiettare...**

Trasferiti, minacciati, esclusi dai percorsi di carriera.



Altri colleghi ci hanno raccontato diversi casi, che sintetizziamo in questi due esempi:

caso a) il cassiere si rifiuta di eseguire l'operazione. Si scatena un putiferio. Il gestore si indispette e si reca dal capo filiale, che alla fine ordina al cassiere di eseguire l'operazione. Perché? “Perché si è fatto sempre così!”;

caso b) il cassiere esegue l'operazione, informando il collega che il suo ndg (codice identificativo) andrà inserito nella registrazione del presentatore dell'operazione ai fini dell'antiriciclaggio. Altro putiferio. Alla fine cosa succede? Ci va di mezzo chi vorrebbe rispettare e far rispettare le norme.

Vi sembra giusto?

Chi vorrebbe essere corretto e svolgere bene il suo lavoro, rischia di pagare un prezzo troppo alto.

Forse giuridicamente non si chiama mobbing, ma ditemi voi come si chiama!

**Io dico che è un'ingiustizia, un abuso continuo, una violazione strisciante delle leggi, uno schiaffo ai cittadini onesti.**

**Per questo voglio denunciare questa situazione, che non è un'eccezione, non è un'esagerazione, ma è la realtà quotidiana.**

**Storie di ordinaria follia bancaria, di corsa senza freni agli utili, costi quel che costi.**

**Com'è possibile che, pur dopo i fasti ed i nefasti di un capitalismo senza regole, che**

**ha prodotto la crisi globale in cui ci troviamo, accadano ancora queste cose?**

**Dobbiamo garantire allo sportellista la libertà, il diritto/dovere di dire no agli abusi delle norme, senza subire le vendette del sistema, senza che la sua carriera finisca, senza essere emarginato.**

**Vi assicuro che i lavoratori bancari non sono dei pavid.**

**Eppure, vi dico che fa paura denunciare le storture del sistema e, chi ha avuto la forza di opporsi al suo capo, ora è finito nelle retrovie e non gli rimane che l'orgoglio di non essersi piegato e d'aver tenuto la schiena diritta.**

**Ma a che prezzo?**

## **Lo scudo fiscale è un dato di fatto**

Parliamo di scudo fiscale.

Non voglio entrare nel merito se è un provvedimento giusto o sbagliato.

Comunque la pensiamo, dobbiamo imparare a conviverci.

È rientrata in Italia una cifra impressionante di denaro. Lo Stato ha deciso di “perdonare” i birichini che hanno trasferito i loro risparmi all'estero.

Tuttavia, la circolare Ministeriale è stata chiara in merito: gli intermediari finanziari non

sono sollevati dalle responsabilità sull'antiriciclaggio.

Vi racconto ciò che è accaduto ad un nostro collega che lavora in una filiale del Centro Italia di una banca di medie dimensioni.

Il collega si ritrovò scaraventato in questo “curioso” mondo dello scudo fiscale, pieno di contraddizioni e di estrema confusione per le banche e per tutti gli intermediari finanziari coinvolti, comprese le fiduciarie.

Tra le pratiche di rimpatrio trovò un nominativo a lui familiare.

Vi chiederete perché familiare?

Forse un parente o un amico? No, un nome molto vicino alla banca... era proprio uno dei consiglieri di amministrazione.

Caspita! Che colpo... Dopo essersi ripreso dallo choc , decise di trattarlo alla pari di ogni altro cliente.

La legge è uguale per tutti, no?

Analizzò la posizione e dopo l'avvenuto rimpatrio e la regolarizzazione sul conto corrente scudato, andò nell'ufficio del proprio responsabile di filiale e gli anticipò che, a breve, gli avrebbe consegnato il modello cartaceo di segnalazione di operazione sospetta.

Immaginatevi la faccia del capo...! Pallida come la morte, quasi incapace di parlare...

Ma vediamo che cosa è successo all'*incautamente* onesto e corretto collega...

Semplice, dopo qualche giorno è stato trasferito e demansionato!

Il capo e la direzione, senza farsi scrupoli, hanno “risolto” il problema di una segnalazione “scomoda”, eliminando il collega che ha sollevato il problema, osando applicare la legge.

**Risultato: è stato punito chi si è sforzato di svolgere in modo esemplare il suo operato.**

Altro caso di vita vissuta in banca.

Se una povera casalinga rimpatria 3 milioni di euro, o ha vinto al Superenalotto, o ha ereditato quella somma da un parente particolarmente facoltoso, o c'è qualcosa di strano... Vi pare?

Se l'entità rimpatriata non è proporzionata a una giustificata attività economica, l'operatore ha motivo di dubitare sulla lecita provenienza di quel denaro.

Non sarà Sherlock Holmes, ma neppure un ingenuo babbeo e, dunque, segnalerà al proprio responsabile l'operazione sospetta.

E fin qui tutto liscio.

## **Ma che cosa succede poi?**

Come ci segnala una collega, siccome l'operatore è stato vigile e ha sollevato un dubbio più che fondato, adesso è lui stesso a costituire un problema per il suo capo e per il sistema.

“Vuoi vedere che questo rompiscatole ora fa scoppiare un caso, mette in imbarazzo la direzione, getta fango sulla banca?”. “E se ne scaturisce un'ispezione della Banca d'Italia?”. “Se interviene la Magistratura?”

È stato così che anche questa collega è stata allontanata dalla mansione e dalla sede di lavoro: allontanata, discriminata, avvertita...

Sei ligio al tuo dovere di cittadino e di lavoratore onesto?

Paghi. E così impari a farti i fatti tuoi!

**Questo è un sistema sbagliato, che va corretto urgentemente, tenendo presente che l'operatore corretto e onesto deve essere sempre tutelato.**

**È un imperativo morale!**

Lo so che tutto ciò darà fastidio a qualche banca o a qualche persona, ma qualcuno doveva trovare il coraggio di raccontare come stanno realmente le cose.

Non per sterile mania di protagonismo, ma per sensibilizzare la categoria e le istituzioni.

Il sindacato ha una responsabilità enorme nel rappresentare i lavoratori e tutelarli.

Se pensate che io abbia usato toni iperbolici e abbia gonfiato le situazioni dell'ordinaria e quotidiana vita bancaria, vi sbagliate di grosso.

**Non ho voluto fare i nomi delle aziende e dei colleghi coinvolti, che sono centinaia, per non esporli alle ritorsioni delle banche.**

Ho inteso, però, dar voce a chi non ha la possibilità di far sentire la propria e di mostrare la sua faccia.

Vi garantisco, tuttavia, che quella che vi ho raccontato è la pura e semplice verità.

Io stessa ho pagato sulla mia pelle il costo della mia intransigenza nell'applicazione delle regole antiriciclaggio e di quelle sullo scudo fiscale.

Grazie per la vostra pazienza.