

WSI DOSSIER / RISPARMIATORI DA TUTELARE

IL RUOLO DELLE BANCHE

COSÌ GRANDI E LONTANE

Il rapporto con la banca si è spersonalizzato
e il cliente cerca consigli altrove

DI ALESSANDRO PIU'

Uno dei grandi problemi per gli italiani è cosa fare della montagna di risparmi lasciata nei depositi delle banche, 1.673 miliardi di euro secondo il Monthly Outlook Abi di settembre. Denaro che perde valore, eroso dall'inflazione, e diminuisce per pagare le spese del conto corrente. Potrebbe andare peggio in realtà, ma è una magra consolazione, se questi soldi finissero bruciati in una truffa finanziaria o nel conto di qualche broker di trading online non autorizzato. Capita più spesso di quanto si pensi e le numerose segnalazioni arrivate a Wall Street Italia lo testimoniano. Per evitare che ciò accada le banche potrebbero giocare un ruolo importante ma devono prima "riavvicinarsi" ai loro clienti, come ha spiegato a WSI il segretario di Fabi, il principale sindacato dei lavoratori del mondo bancario, **Lando Maria Sileoni**.

Dottor Sileoni, la banca e gli operatori bancari possono svolgere un ruolo importante nell'educazione finanziaria degli italiani ed evitare che cadano in trappole come le truffe di broker non autorizzati?

"Assolutamente sì. Se io fossi l'amministratore delegato di un gruppo bancario importante, cercherei di convincere i responsabili politici italiani a introdurre l'educazione finanziaria già nelle scuole. Quanto meno gli insegnamenti di base come la differenza che c'è tra un mutuo e un piccolo prestito, fra un prodotto assicurativo e un prodotto finanziario".

Perché, secondo lei, non viene fatto?

"L'educazione finanziaria deve essere inserita nelle scuole e deve essere insegnata dalle banche, cioè da professionisti che sappiano comunicare correttamente le informazioni basilari. Dubito che a livello poli-



FABI

IL SINDACATO
DEI BANCARI
ITALIANI NASCE
NEL DOPOGUERRA,
1948, E CONTA OGGI
OLTRE 108MILA
ISCRITTI

tico si riesca ad arrivare a tanto. La politica è molto lontana dalla finanza. Da qualche anno in Italia è stato avviato il Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria. Hanno fatto anche un sito ma il problema vero è che non puoi fare educazione finanziaria su un sito o sponsorizzando le iniziative spot di un comune o di una provincia. Manca la continuità".

La banca stessa, che per molti italiani rappresenta l'unico contatto diretto con il mondo della finanza, potrebbe essere un punto informativo fondamentale per evitare errori costosi. Ma la preparazione del personale bancario è adeguata?

"Oggi in banca la formazione del personale viene fatta molto più che in passato. Non c'è un deficit su questo aspetto. È una formazione molto professionale ma anche molto specifica sul prodotto da vendere. Volutamente non viene data una formazione altrettanto profonda e professionale su quei prodotti dove la banca guadagna di meno. I prodotti assicurativi, per esempio, garantiscono delle commissioni molto



Il segretario generale della Fabi Lando Maria Sileoni

Come si potrebbe far recuperare agli istituti di credito il ruolo di faro per la comunità, relativamente ai temi della finanza e del risparmio? Perché se, come ha affermato prima, in banca cercano di venderti il prodotto che genera più margini, allora la sfiducia degli italiani appare giustificata.

“Tre anni fa abbiamo lanciato una proposta. Creare nelle banche uno sportello con un paio di operatori preparati in grado di offrire ai clienti una consulenza informativa, non tanto sulle operazioni bancarie, quando per spiegare e far capire la differenza che esiste tra i vari prodotti. Ma è chiaro che non è semplice portare avanti un’idea così, l’interesse economico va in direzione opposta”.

E poi oggi, con il digitale, sono sempre meno quelli che ancora si recano in banca e gli sportelli continuano a diminuire...

“E così continuerà a diminuire anche il rapporto con il cliente. L’italiano non si rivolge ai parenti o agli amici per chiedere un consiglio finanziario perché gli piace far sapere loro che ha dei soldi da investire. Lo fa perché non trova nessun’altro a cui rivolgersi. Di questo ne sono convinto. E poi non creda che il digitale sia così diffuso. A Milano il suo utilizzo è ampio, ma a Torino è già un po’ meno. E così via spostandosi nel Nord Est, nel Centro e nel Sud Italia. Io le posso assicurare che ci sono dei paesi dove le persone vanno in banca e fanno la fila anche per prelevare venti euro o telefonano per sapere il saldo del conto corrente. Non sono in grado di usare neanche il bancomat. Per queste persone trovare chi ti spiega le basi del risparmio e ti evita di finire nelle mani di truffatori di vario genere è ancora più importante”.

importanti e quindi vengono spinti di più”.

Forse anche per questo le banche non vengono viste molto bene dall’italiano medio. Meno della metà degli italiani, il 48% secondo un sondaggio Doxa, si informa esclusivamente da fonti istituzionali riconosciute per le sue decisioni economico/finanziarie. Come lo spiega?

“Fino a pochi anni fa all’interno dei grandi gruppi bancari sopravvivevano i marchi e i consigli di amministrazione delle banche locali, pur guidati dalle capogruppo. Oggi quei marchi, molto vicini al territorio e al cliente, stanno scomparendo e c’è un appiattimento generale della qualità e dei servizi. Inoltre, negli anni passati ci sono stati diversi casi di malgestione di banche a livello locale che hanno portato alla scomparsa di sei istituti di credito. L’effetto mediatico negativo di questi scandali è stato molto maggiore del loro peso all’interno del settore bancario italiano nel suo complesso. Per queste ragioni il rapporto di fiducia con le banche è venuto meno e molti pensano sia meglio rivolgersi ai parenti o agli amici per avere un consiglio su temi finanziari”.

Possiamo dire che c’è stato un “distanziamento sociale” dalle banche e delle banche?

“Parlerei più di distanziamento personale, nel senso che oramai si è affermata una diffidenza di fondo verso le banche che l’industria bancaria italiana stessa non ha combattuto. Le banche sono in competizione le une con le altre, non fanno sistema, sono convinte che una difesa del settore non paghi. C’è stata una voluta assenza di comunicazione”.

48%

DEGLI ITALIANI
SI INFORMA
ESCLUSIVAMENTE
DA FONTI
ISTITUZIONALI
RICONOSCIUTE

“L’educazione finanziaria deve essere inserita nelle scuole e deve essere insegnata dalle banche, cioè da professionisti che sappiano comunicare correttamente le informazioni basilari”