

1 marzo 2013 13:04

## Banche. Occorre modificare il rapporto con l'utente

di [Primo Mastrantoni](#)



Si dice che le banche ti prestano l'ombrello quando c'è il sole e te lo ritirano quando piove. Non aggiungiamo altre considerazioni ma il significato è evidente. Eppure, gli italiani sono affezionati alla propria banca, probabilmente per pigrizia o per i rapporti interpersonali con i bancari o, anche, per le procedure burocratiche, e relativi errori, che comporterebbe il cambiamento. La maggior parte dei prodotti finanziari è collocato tramite le banche, il che significa che c'è un rapporto fiduciario con la banca e, aggiungiamo, una buona capacità di convinzione dei funzionari bancari.

Occorre, però, visti i problemi passati e presenti, modificare la "cultura bancaria" con questi tre obiettivi:

1. Le banche dovrebbero mettere i clienti in primo luogo, non le vendite.
2. Le banche dovrebbero rispettare standard professionali e rispettare un codice di comportamento.
3. Le banche dovrebbero essere punite quando omettano informazioni per una corretta valutazione dei prodotti finanziari.

Vero è che qualche passo avanti è stato fatto, ma le recenti vicissitudini di una banca importante come MPS, getta un'ombra, o di più, su come sono gestiti i rapporti delle banche con la clientela.