

2 giugno 2019 16:42

Banca per il piccolo correntista. Venditori di paccotiglia e non di un servizio, funzionante?

di [Vincenzo Donvito](#)



“Pronto? Sono il direttore della sua agenzia della banca xxx, sono già alcuni mesi che ho assunto la direzione e ancora non ci conosciamo...” **Utente:** *“Sì, non vengo mai in agenzia, faccio tutto online, ma è necessario incontrarci?”.* **Direttore:** *“E’ più che necessario, diciamo che è fondamentale, ché ci sono delle cose che devo farle firmare e sa, l’Unione europea ce lo impone... e deve venire in agenzia”.* **Utente:** *“appena posso faccio un salto...”.* **Direttore:** *“no, no fissiamo che è fondamentale, altrimenti, sa, il conto... potrebbe subire variazioni e lei non ne sarebbe informato... facciamo domani mattina?”.* **Utente:** *“Non posso, fissiamo un’altra data, ma mi mandi un ricordino via E-mail”.* **Direttore:** *“Bene, si fissa il 9 maggio”.* Il nove maggio si avvicina, la mail non arriva e tutto come prima.

Intanto, il nostro utente, quando entra online sul suo conto gli viene ricordato che entro il 4 giugno dovrà spostare la richiesta del codice di accesso dalla chiavetta in suo possesso allo smartphone, che se non lo ha dovrà pagare 10 euro all’anno perché gli venga inviato un sms. Lo smartphone il nostro utente lo ha e procede con la registrazione per le credenziali a questo sistema di generazione del codice di accesso. **Un disastro!** E il nostro utente non è proprio uno sprovveduto per installazioni del genere. Una lunghissima richiesta di dati con parole-chiave di accesso per vari possibili problemi di accesso non “ortodossi”, dati già in possesso della banca visto che l’utente è già correntista; tra le varie peripezie:

- **una finestra che dice** che l’app necessaria non sarebbe stata installata sul suo smartphone se non accettava di fare l’addebito fisso in conto per le bollette di telefono, acqua, luce e gas e alcuni tributi comunali... senza nessuna indicazione che fosse un optional... è bastato pigiare il tasto “esc” come tentativo, e la necessità è sparita;
- **una nuova finestra che dice** che l’app non si sarebbe installata se non fosse stata installata un’altra app della stessa banca... e il tasto “esc” non la faceva sparire... il nostro utente procede all’installazione di questa necessaria app (solo dopo si accorge che è un app per chi segue gli investimenti finanziari e le “informazioni” che la banca fornisce per consigliare quali sarebbero utili... per chi, come il nostro utente, non ha prodotti finanziari con quella banca, un semplice orpello tentatore...).

Finite le peripezie, l’installazione risulta in errore perché il numero di telefono fornito non sarebbe corretto, per cui invita a mettersi in contatto col centralino o a passare in agenzia o ad inviare una mail al proprio impiegato di riferimento, con tanto di nome e cognome. L’utente controlla, il numero di telefono è giusto ed è quello che la banca ha sempre avuto e su cui talvolta è stato anche chiamato. **Allora manda una mail al referente indicato.**

Passa una settimana e **alla mail non risponde nessuno**. Intanto si avvicina il 4 giugno (data entro cui la chiavetta all’epoca in uso per generare il numero di accesso dicono che non sarebbe più servita per entrare nel conto) e al nostro utente gli viene il dubbio che senza quell’app generatrice di accesso al suo conto, da questa data non avrebbe più avuto accesso. Bene: *“domani vado in agenzia”.*

“Buongiorno, posso parlare con qualcuno per un problema di installazione della vostra app, sono il signor Pinco Pallo?”. *“Prego, venga, il direttore la riceve”.* **Direttore:** *“finalmente ci conosciamo...”.* **Utente:** *“veramente aspettavo una sua mail di conferma che non è mai arrivata, comunque sono qui non tanto per le sue richieste fondamentali, ma perché non riesco ad installare la vostra app...”.* **Direttore** (dopo aver farfugliato qualcosa di incomprensibile su come loro ricevono e “processano” le mail e che il mio referente non è più da loro...): *“vede, il suo conto ha un vecchio profilo che non le conviene...”.* e dopo aver scambiato un po’ di convenevoli su cosa fa il nostro utente ed aver scoperto che collabora con Aduc: *“sa, io collaboro con Altroconsumo”....* Ma ad un tentativo di interloquire in merito da parte del nostro utente, quest’ultimo capisce che la collaborazione del nostro direttore con quella associazione (glissava in modo scriteriato su qualunque domanda o interlocuzione sul mondo delle associazioni di consumatori e sul consumerismo finanziario in generale) era solo un triste tentativo per catturare la simpatia del

proprio interlocutore.

Superato questo brutto scoglio... direttore: “le devo fare alcune domande fondamentali per evitare che il suo conto abbia problemi”. Utente: “prego”. Direttore: “ha figli? Quando è nata sua figlia? Lo sa che sarebbe importante garantirle un fondo pensione, costa poche decine di euro al mese e i primi mesi sono gratis. Sua moglie quanti anni ha e cosa fa? Per la casa è proprietario o in affitto e quanto metri quadri è? Immagino lei abbia l'auto e noi abbiamo delle polizze RC-auto che costano il 70% meno rispetto alla media di mercato e, comunque, essendo in città usa il car sharing? Quanto spesso fa sport e che tipo di sport? Quando e dove va in vacanza e che mezzo usa? Cosa preferisce mangiare e dove fa la spesa? Nel tempo libero cosa preferisce fare?”. **Tutte domande che, via via che procedevano (e il nostro utente si divertiva a rispondergli) sembravano tutt'altro che fondamentali per la gestione del conto bancario.** Alla fine, sulla scrivania c'erano **diversi fogli per garantirsi la vita propria e delle proprie future generazioni per almeno cento anni.** Registrato il tutto sul suo computer, il nostro direttore si ferma, vengono espletati alcuni aspetti di profili finanziari (inutili per chi non voleva investire come il nostro utente, ma dire di sapere o non sapere non rappresentava un problema contrattuale) e altri aspetti burocratici sulle (vere) nuove norme comunitarie da accettare con firma. Direttore: “mi dispiace che lei non abbia recepito quanto siano importanti alcune garanzie – specie per sua figlia – che le ho descritto. Si ricordi, quando ha un sistema wifi per scaricare l'app (che qui in agenzia non possiamo renderlo al pubblico) lo faccia e tutto è a posto”. Buongiorno e buonasera.

Il nostro utente, tornato a casa riprova a scaricare l'app, ma gli viene comunicato sempre che il suo numero di telefono non va bene. Al pensiero di dover tornare in agenzia e riaffrontare il direttore, si convince a fare il numero del call center. Dopo 15 minuti gli viene risposto e dopo lunga e articolata conversazione con anche silenzi in cui la centralinista andava a chiedere lumi a qualcun altro, gli viene confermato che tutto il suo conto bancario ha problemi e che andrebbe “resettato”. Utente: “cioè?”. Centralinista: “ci deve dare l'autorizzazione a cancellarlo e riattivarlo con le stesse impostazioni, così cancelliamo i problemi che ci sono e che non si vedono”. Il nostro utente, in quel momento non ha potuto non pensare ad **una famosa barzelletta sulla precarietà dell'informatica e, soprattutto, dei suoi tecnici** (vedi in nota *). Ma dopo il flash ludico, il nostro utente **ha voluto provare fino a dove si spingeva la situazione**, ed ha dato il proprio assenso a questo resettaggio. Centralinista: “le mandiamo una mail in cui lei accetta di farsi resettare il conto, ci rimanda il tutto scannerizzato con la sua firma e la copia di un suo documento di identità”. Utente: “che tempi ci sono?”. Centralinista: “una mezz'oretta da quando riceviamo la sua risposta”. Buongiorno e buonasera.

La mail arriva subito e il nostro utente fa il dovuto, con fotocopie, scanner, etc... **ma dopo mezzora, e dopo un'ora e dopo due ore, nessuna novità per poter installare questa app...** per cui si ripromette la mattina dopo di tornare dal direttore dell'agenzia... pensando: certo un direttore per installare un'app che deve essere installata da centinaia di clienti che avranno in quell'agenzia... mah!!

Dopo otto ore dalla spedizione della mail del resettaggio il nostro utente riceve una telefonata: “Buonasera, abbiamo ricevuto la sua richiesta di resettaggio, prima di procedere, ne è proprio sicuro, visto che a noi qui sembra che la sua app funzioni?”. Utente: “a me alla fine mi dà sempre un emoticon triste che mi dice che non va bene”. Telefonista del resettaggio: “anche a noi, ma sa, occorre provare e riprovare ad entrare nel conto anche se l'installazione dell'app dice che non è andata a buon fine”. **Il nostro utente riprova ed entra nel conto con l'app che funziona.** Telefonista del resettaggio: “Ha visto, altrimenti, sa, se dovevamo resettare... per rimettere tutto a posto com'era prima non è detto che tutto avrebbe funzionato...”. Buongiorno e buonasera. **Il nostro utente in quel momento ha pensato che la barzelletta** che le era venuta in mente prima * non fosse tale, ma solo una descrizione poetizzata della realtà, tremenda e tragica, ma realtà.

L'app ha funzionato, il nostro utente ha pagato una bolletta del gas tramite il suo conto pur dovendo fare l'operazione due volte col rischio di pagarla due volte (al momento sembra che non ci sia un pagamento doppio). **Una serie di funzioni**, per accedere comunque al conto, **decantate** per il suo uso anche in zona non coperta dal servizio di rete per problemi al proprio smartphone, **sono ancora misteriose**, e tante, tante altre cosine.... Ma forse spegnendo e riaccendendo la “**cosa**” funzionerà... Mai come in questo frangente è giusto chiamare “**cosa**” un aspetto e un servizio fondamentale per la vita sociale ed economica di chiunque... o forse, visto che sul conto del nostro utente c'erano cifre irrisorie e il nostro utente non aveva fatto tesoro dei “fondamentali” ed “indispensabili” servizi offerti dal direttore della sua agenzia, l'attenzione e la cura del servizio erano solo un optional.... Se fosse così sarebbe un male minore e, in qualche modo, sanabile. Purtroppo, per il direttore e per l'installazione e le informazioni sull'app e i suoi servizi, sappiamo che non è così. Insanabile? No, non lo crediamo... ancora.

NOTA

* Ci sono un ingegnere, un informatico e un meccanico dentro ad una macchina 500 che ad un certo punto non parte più, l'ingegnere dice: "si sarà bruciata la centralina", il meccanico dice: "si sarà rotto il motore" e l'informatico dice: "proviamo a spegnere e riaccendere".