

6 febbraio 2020 15:45

Vita da clandestino. L'utente dei servizi bancari

di [Vincenzo Donvito](#)



Obbligato ad essere tale, pena l'emarginazione totale da qualunque livello dell'economia, l'utente dei servizi bancari, per non farsi sopraffare ha diverse facce:

- un **clandestino** in un mondo in cui tutti quelli con cui ha a che fare hanno sempre ragione;
- un **disincantato**, come Alice nel Paese delle Meraviglie, che crede in un mondo costruito nella propria interiorità, rifacendosi ai principi di bontà, collaborazione, cooperazione, riconoscimento reciproco che gli hanno insegnato da quando era bambino (a meno che i genitori non fossero spacciatori di crack che fin dalla culla lo usavano come tramite per il loro business);
- uno **poco informato**, che usa le banche come se fossero le proprie tasche;
- uno **squalo**, che convinto di aver capito chi sono i propri interlocutori, crede di comportarsi allo stesso modo delle banche;
- un **amico degli amici** che lavorano in banca, amici che lo trattano da amico convinti che le norme e le regole non siano uguali per tutti.

Il clandestino

Apri il conto in banca, ch  altrimenti non gli accreditano neanche lo stipendio. Usa il conto per pagare alcune utenze. Usa il conto pochissimo, talvolta neanche facendosi fare un bancomat o una carta di credito. Subisce senza controllare e discutere tutto quello che la banca gli comunica, inclusi gli aumenti dei costi dei servizi, i cambiamenti unilaterali di contratto. E' convinto che tutte le banche siano ladre, ma non potendone fare a meno, vive ai margini di tutto il mondo che la banca cerca di comunicargli per coinvolgerlo nel loro mondo dorato. Per la banca   una sorta di cliente ideale. Gli possono fare tutto, ma lui, pur di non farsi vedere o fare un minimo di fila per chiedere qualcosa in filiale, preferisce subire.

Il disincantato

Soggetto comunitario che cerca sempre di capire e condividere, ch  tutti nel mondo sono buoni come lui, insieme a lui contribuiscono per un mondo migliore, incluso quello delle banche. Quindi, legge con attenzione le offerte e le interpreta sempre come una opportunit  che gli viene presentata per farlo stare meglio. Approfondisce e va anche in filiale per capire come e quanto gli viene proposto pu  migliorare il suo status di titolare di conto corrente. "Titolare" per lui   una parola con un gran significato. Crede ad ogni impiegato o pubblicit  che gli sorride, e sperimenta sempre. Quando si rende conto che ha quasi sempre speso pi  soldi di prima, va ancora ad informarsi e se gli propongono un altro servizio (aggiuntivo o sostitutivo) per rimediare al "destino" che gli ha inferto certe perdite, sorride anche lui e accetta.

Anche lui   il cliente ideale per la banca. A differenza del "clandestino" (che viene soltanto usato dalla banca), per , viene sopportato: anche se costa un po' di fatica in pi  dovendogli stare dietro, i ricavi per la banca sono maggiori, sia in termini monetari che di immagine portata all'esterno dal nostro disincantato.

Il poco informato

Apri il conto per necessit  e perch  "cos  fan tutti". Usa il conto come se fosse a casa sua, ignorando le regole e le attenzioni. Per esempio, per pagare l'idraulico "a nero" fa un bonifico; o per farsi pagare di un suo lavoretto sempre "a nero" si fa fare un bonifico. E' anche lui un po' "clandestino" e "disincantato" perch , come per le sue tasche, fino a che non si procura un buco, non si rende conto di cosa ci passa, ci mette dentro di tutto senza sapere se possa essere "corrosivo".

Anche lui è un cliente ideale per la banca. Tanto i soldi li porta, le commissioni le paga e, fintato che fa loro gioco lo tengono e gli prendono il dovuto e anche di più (grazie ai cambiamenti di costi che spesso sono comunicati in modo tutt'altro che trasparente). Quando non gli serve più, scaricarlo è la cosa più facile che possano fare, tanto il nostro correntista è disinformato.

Lo squalo

E' convinto di aver capito tutto delle banche: come fanno i soldi, come glieli fregano, come glieli occultano. Ed é costantemente attento a tutto quello che gli viene o non gli viene comunicato, sì da individuare la fregatura e capovolgerla per fregare lui la banca e ricavarne più profitti. E' tanto il tempo che passa a studiare come fregare la banca, che non si rende conto che forse, visti i risultati, "il gioco non valga la candela". Ma la soddisfazione di essere più squalo e più furbo arriva a non aver prezzo rispetto ai risultati che lui ritiene positivi.

Per la banca è il cliente sopportato. Tanto i soldi li porta. E fino che non fa qualcosa che a loro non piace, è pur sempre un vantaggio.

L'amico degli amici

E' quello che va al bar a prendere il caffè col direttore e/o l'impiegato. Che entrando saluta un po' tutti. Amico di qualcuno che in banca ha una certa considerazione (politica od economica è uguale). Le regole per lui non valgono. I crediti e i rientri dei debiti sono nel potere discrezionale (e talvolta anche oltre) del singolo funzionario. E' un cliente che ha sempre una certa mobilità di soldi. Che oltre a se stesso porta in filiale anche altri che si aspettano dalla banca lo stesso trattamento riservato a lui.

E' il cliente che alla banca fa gioco. Non contesta i costi dei servizi perché la massa dei suoi movimenti va oltre le regole codificate e i movimenti ogni volta sono soggetti a trattative al bar, tutto extra-regole perché da lui la banca (o meglio: i funzionari della banca) non e' escluso che traggano benefit extra direttamente da lui o dalla loro direzione che premia chi porta masse di soldi che – si sa – nel transito sono quelle che fanno il gioco dell'uso bancario dei capitali.

Conclusioni

Questo contesto deve comunque armonizzarsi con gli algoritmi: l'automazione dei servizi e delle regole dove, chi decide, non è il funzionario di questa o quella filiale, ma i padroni della banca. Che sono informati di questi diversi tipi di clientela e che, per questo, controllano gli algoritmi alla bisogna. Una bisogna che, quando poi si sposta sui grandi numeri, può portare anche a situazioni tipo (solo per citare i più conosciuti) Banca popolare di Bari, Banca Etruria, Banche Venete, etc etc. Cioè quelle situazioni dove i grandi piloti di alcune banche (quelli che controllano gli algoritmi) si muovono fino all'illegalità dichiarata, non limitandosi al solo andazzo tra legalità e illegalità.

Post-conclusioni

Questo è solo un piccolo articolo di chi osserva dalla parte dell'utente, del risparmiatore. Ogni parola scritta nei vari capitoli è soggetta ad ampliamenti ed approfondimenti. Non viene presa in considerazione la politica delle banche, ma solo il comportamento degli utenti e la ricaduta dello stesso su chi fornisce loro il servizio. ***Ché sulla politica delle banche, oltre a doverla trattare consultando sempre manuali di psicologia e sociologia, occorrerebbe sempre avere sottomano i codici bancari e il codice penale.***