A furia di ristrutturazioni le banche perdono il rapporto umano con le persone loro clienti

Egregio direttore, chiedo di essere gentilmente ospitato sul vostro giornale per esternare a lei e a tutti i lettori di *Gazzetta d'Alba*, lo sconcerto provocato dalla recente decisione di chiudere lo sportello dell'ex Ubi Banca nel quartiere Mussotto, da parte della incorporante Intesa Sanpaolo.

Molte volte queste decisioni vengono prese a tavolino, da esperti in ristrutturazioni organizzative, in funzione di una consolidata prassi che mira esclusivamente al massimo profitto. Soluzioni alternative pare non esistano, molti clienti dell'ex Ubi Banca, ritengono che almeno il mantenere due giorni la settimana, il servizio di sportello potrebbe non interrompere del tutto la fornitura di certe prestazioni e mantenere viva la fiducia che era stata riposta in questa banca. Il servizio di Internet banking prezioso quanto si vuole, non sostituisce la presenza di un esperto che ci consiglia di fronte a certe scelte su "cosa fare".

Questo rapporto umano è sempre meno presente, man mano che la dimensione delle banche aumenta. Così per alcune operazioni dovremo recarci ad Alba, contribuiremo ad aumentare ancora di più il traffico, a cercare disperatamente un parcheggio e a decidere alla fine di cambiare banca.

Marco Costa, Corneliano d'Alba

ALINA555 / ISTOCK

La clientela gradisce la presenza agli sportelli bancari di personale qualificato che sappia consigliare.

Gentile signor Costa, la sua lettera si affianca a diverse altre lamentele giunte in redazione su veri o presunti disservizi in seguito alle ristrutturazioni avvenute ultimamente in tanti gruppi bancari. Non vogliamo entrare nel merito della banca da lei indicata, tantomeno disquisire su un fenomeno che coinvolge diversi istituti bancari, con accorpamenti e cambiamenti proprietari in un'Italia tra i primi sette Paesi industriali del mondo, ma fragile dal punto di vista economico e finanziario, oltre che politico (o forse proprio a causa di questo). Una cosa però va fortemente ribadita: il cittadino che si rivolge a una banca (qualsiasi banca) ha diritto di essere servito nel migliore dei modi possibili. Il servizio potrà essere più o meno digitalizzato, più o meno personalizzato, ma alla fine conta proprio l'essere servito. Laddove il servizio si dovesse trasformare in una servitù o in un continuo disagio per il cittadino, viene meno il bene non solo del cliente ma anche dell'istituto che tratta con il cliente. Ricordo sempre la risposta di un'impiegata bancaria al suo capufficio che spingeva a vendere prodotti bancari discutibili: «Io ogni giorno incontro per strada i miei clienti e voglio camminare sempre a testa alta». **g.t.**