

MERCATI - PROFESSIONISTI

BANCHE ■ Benché quasi tutti parlino di assistenza al cliente per gli investimenti, la realtà è che ciò avviene raramente

La consulenza è ancora per pochi

Sono trascurati soprattutto gli «affluent» e i benestanti

L'ultima critica al sistema bancario arriva dal recente rapporto sul private banking messa panto da Eurisko e Dialogica. I noti istituti non mancano di sottolineare come anche nei confronti della clientela che dovrebbe essere seguita con più attenzione e riguardo — gli affluent, abbienti risparmiatori che conferiscono in gestione capitali non inferiori ai 500 milioni ma molto spesso superiori al miliardo di lire — continua a imperare un approccio che difficilmente si coniuga con elementi di fondamentale importanza. Questi vanno dalla trasparenza al fatto che molto spes-

so il cliente può contare poco o nulla su un flusso continuo e costante di informazioni che lo tengano al corrente sullo stato dei suoi investimenti e quindi del risultato della gestione.

Al contrario, le banche continuano a considerare i risparmi affidati un pò come se fossero soldi propri, a tutto svantaggio della clientela. Insomma, il quadro complessivo è quello di un sistema ancora arroccato su rendite di posizione che non sembra essere intenzionato a mollare. Se poi si entra nel dettaglio, spesso il rapporto tra cliente e banca si incrina anche per la non efficace ed esaustiva preparazione degli addetti al priva-

te banking. Insomma, il personale front line che gestisce la relazione con il cliente non sempre è in grado di rispondere a esigenze diverse e nuove. E se questa è la situazione nell'ambito del private banking — il servizio che in assoluto dovrebbe essere più evoluto — è facile immaginare che anche i rapporti con i clienti che ricorrono a un istituto solo per aprire un conto, o sottoscrivere un mutuo ipotecario, o magari per investire i risparmi di una vita non siano rispondenti alle attese dei clienti.

Non sono poche le lamentele di cui si fa ricettore anche «Il Sole-24 Ore». Storie di ordinaria incuranza degli interessi concreti

■ SOTTO LALENTE

Immagini gruppo Biscotti - Dati relativi al primo semestre 2000

Istituto	Sportelli	Dipendenti	Totale attività	Patrimonio netto
Banca Intesa	4.268	93.466	342.337.306	20.796.000
Unicredit Italiano	3.451	83.323	351.412.924	14.905.656
San Paolo IMI	1.485	24.370	272.154.366	15.519.203
Banca di Roma	1.406	29.311	265.452.348	10.201.259

dei clienti, nel quale le banche dimostrano di essere lontane da quella logica di *consumer satisfaction* alla quale teoricamente oggi tutti dicono di ispirarsi.

La casistica è molto variegata: dal consiglio a sottoscrivere pro-

dotti non in linea con l'orizzonte di investimento e il profilo di rischio del cliente all'attribuzione di oneri e costi non dovuti. Dall'altra parte come dimenticare il caso dei fondi comuni obbligazionari, consigliati e venduti

dalle banche come prodotti sicuri, senza invece sottolineare il fatto che si è comunque esposti all'andamento dei mercati? Un'ovvia conseguenza, questa, legata alla natura stessa di questi prodotti che, come è noto, non danno alcuna garanzia futura di rendimento uguale a quelli passato. Certo, rispetto a qualche anno fa il mercato è cambiato, grazie soprattutto agli stessi risparmiatori che, più maturi ed esperti di un tempo, oggi chiedono servizi più efficienti. Ecco, in questa pagina, come hanno cercato di rispondere a questo cambiamento tre grandi banche.

A CURA DI
LUCILLA INCORVATI