



Pubblichiamo una sintesi dell'incontro, dal tema **“Responsabilità e tutela: la banca che vorresti”**, che il Sig. Sebastiano Pustizzi ha tenuto Lunedì 7 gennaio 2019 in Aula Magna dell'istituto Ruiz.

Ho impostato l'incontro di stasera affinché l'appuntamento di oggi non diventi la lezioncina che, visto l'argomento, rischia di diventare noiosa. Vorrei, se siete d'accordo, suddividere l'incontro di stasera in 2 parti: una prima parte in cui cercherò di trasferirvi dei messaggi frutto di dati di fatto e anche opinioni mie personali che tra l'altro ispirano il mio modo di fare questo lavoro.

Ed una seconda parte in cui mi farebbe piacere interagire con voi rispondendo alle vostre domande o chiarendo qualche vostro dubbio o perplessità. Il tema Banca inteso come struttura, tutela e responsabilità è un tema al quale tutti siamo ormai diventati, giustamente, particolarmente sensibili. Le ragioni sono molteplici.

Sia perché credo che ormai ognuno di noi, nella migliore delle ipotesi, detiene un conto corrente sia per tutto quello che ormai, troppo spesso, sentiamo in TV e nei TG. Possiamo tranquillamente affermare che negli ultimi 10 – 15 anni sta cambiando radicalmente il modo di fare banca, ma sta cambiando anche il rapporto tra la banca e i propri clienti. Intendo rapporto sia umano che strettamente professionale.

Le ragioni di questo cambiamento sono da ricercare sia nella struttura bancaria che ormai non cura tantissimo i rapporti con i propri clienti. A volte non li conosce proprio. Ma è cambiato anche il cliente. A me capita spesso di parlare con miei conoscenti, clienti, amici. E Quando chiedo loro “Ogni quanto tempo vai in banca”, la risposta è sempre: “Mai, un paio di volte l'anno, ecc.”. C'è anche da dire che le ragioni vanno ricercate nella tecnologia.

Oggi, praticamente in tutte le banche, possiamo tranquillamente versare contanti o assegni direttamente dal bancomat senza neanche entrare in banca. Conseguenza di tutto ciò è che, se

date un'occhiata ai piani industriali dei più grossi gruppi bancari, in ognuno di loro è prevista la chiusura di centinaia e centinaia di filiali accompagnata da migliaia di esuberanti di personale.

E nel nostro piccolo, ad Augusta, noi siamo testimoni di questo processo. Infatti solo negli ultimi anni hanno chiuso, se non ricordo male, 5 filiali bancarie. Le ragioni vanno sicuramente ricercate in un discorso di razionalizzazione dei costi. I clienti rispetto al passato, tra l'altro, non sono diminuiti. Anzi, al contrario, sono aumentati.

Come è aumentata la diffidenza verso le banche. E oserei dire anche GIUSTAMENTE. Se oggi sentiamo parlare spesso in TV di crisi bancaria, trasparenza, responsabilità, tutela dei risparmiatori, un motivo ci sarà. Qualcosa che non andava e non va nel verso giusto c'è. Oggi si sta provando a dare una scossa sotto questo aspetto. E negli ultimi 2 anni si stanno facendo grossi passi avanti al fine di rafforzare la tutela dei clienti, e la trasparenza bancaria nei confronti dei clienti stessi.

Oggi le persone sentono sempre più l'esigenza di un rapporto più diretto con la propria banca. E diciamo che tutte le banche si stanno organizzando in tal senso. Io credo, e provo a lavorare giornalmente in tal senso, che non si possa non partire da 2 pilastri fondamentali nel rapporto con i propri clienti:

**ASCOLTO E RELAZIONE.** Bisogna far acquisire al proprio cliente sempre più **CONSAPEVOLEZZA**. Il cliente

deve essere sempre più consapevole, non solo dei costi annuali che sostiene in banca ( che nella stragrande maggioranza dei casi sono alti ). Ma deve anche essere consapevole degli **OBIETTIVI** che vuole raggiungere. E la Banca

**DEVE**

aiutare i propri clienti a raggiungere i propri

**OBIETTIVI FINANZIARI**

partendo dall'

**ASCOLTO**

e dall'

**ANALISI DELLE ESIGENZE E DEI BISOGNI**

del cliente stesso. Oggi si sente parlare tanto di una cosa che a me, personalmente, sta a cuore:

**PIANIFICAZIONE FINANZIARIA.**

La Pianificazione Finanziaria non ha il compito di rendere il cliente un esperto in finanza o in chissà che cosa. Oggi la Pianificazione Finanziaria ha il compito di generare comportamenti virtuosi nel cliente che lo aiutino a decidere

## Responsabilità e tutela: la banca che vorresti

Scritto da Redazione

Mercoledì 09 Gennaio 2019 12:15 - Ultimo aggiornamento Mercoledì 09 Gennaio 2019 14:23

---

### CONSAPEVOLMENTE

quale strada intraprendere, conscio che ogni decisione del presente avrà un esito nel futuro ( FARE ESEMPIO: PAC PER FIGLI, PREVIDENZA COMPLEMENTARE, PASSAGGIO GENERAZIONALE,ECC.).

**RESPONSABILITA' E TUTELA:** tutti i consigli e gli strumenti indicati per raggiungere questi obiettivi devono essere frutto ( io la definisco) di una CONSULENZA SARTORIALE. Questo è un passaggio cruciale del mio intervento. Gli strumenti proposti devono essere proposti ( scusate il gioco di parole) in TOTALE ASSENZA DI CONFLITTO DI INTERESSE. Non è più ammissibile avere a che fare con prodotti di proprietà delle banche stesse. Come non è più ammissibile, a mio avviso, che le banche continuino a lavorare per BADGET DI PRODOTTO. Bisogna proporre lo strumento più adatto alle esigenze del cliente e non quello più adatto al badget della banca.

### ▣ *Alcune foto a cura di Edda Bella*



## Responsabilità e tutela: la banca che vorresti

Scritto da Redazione

Mercoledì 09 Gennaio 2019 12:15 - Ultimo aggiornamento Mercoledì 09 Gennaio 2019 14:23

---



[Guarda con il video dell'intero incontro, a cura di Francesco Carrubba per Webmarte.tv.](#)