

---

# IN VIAGGIO

Caso sulla percezione della qualità dei servizi bancari<sup>1</sup>

---

Luigi Rossi era in viaggio da Torino a Venezia immerso nella lettura di un quotidiano economico comodamente seduto nella sua poltrona di una carrozza di prima classe. Alla stazione Centrale di Milano entrarono nel suo scompartimento due passeggeri, un signore di circa quarant'anni e una signora di qualche anno più giovane. Dal modo di vestire e dalle valigette che trasportavano, Rossi pensò che potessero essere due colleghi impegnati in una trasferta di lavoro.

Pur continuando a leggere i titoli del quotidiano, Rossi non poté fare a meno di ascoltare alcuni brani della conversazione dei suoi nuovi compagni di viaggio. Percepì distrattamente che si occupavano di pubblicità e che dovevano andare a Verona per effettuare un lavoro presso una azienda industriale. Lui si chiamava Carlo e lei Rosanna.

Quando il treno ripartì, per alcuni minuti si immerse nella lettura dell'aumento di capitale gratuito delle Generali, poi però incominciò ad essere incuriosito dalla conversazione di Carlo e Rosanna che riguardava una recente esperienza di operazioni bancarie fatte da Rosanna presso la sua banca abituale. Rossi era funzionario di un istituto di credito, capo ufficio organizzazione, e continuando a tenere il giornale davanti agli occhi incominciò a seguire attentamente i loro discorsi.

Rosanna: "... credevo di cavarmela in mezz'ora e invece ho perso quasi tutta la mattina. Quando sono entrata in agenzia sono andata verso il solito bancone

---

<sup>1</sup> Fonte: Matrix s.r.l.

sperando di trovare il Rag. Bersani al quale di solito mi rivolgevo. Tutto era diverso, non riuscivo a vedere Bersani ma ho notato che c'era una nuova segnaletica. Bene, ho pensato, devono aver cambiato l'organizzazione e lì per lì mi è sembrata una buona cosa. Ho subito notato un grande cartello sopra una scrivania con l'indicazione "INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA". Mi sono avvicinata ma alla scrivania non c'era nessuno. Un altro cliente si guardava attorno un po' smarrito. In quel momento ho visto passare un impiegato che mi pareva di conoscere e gli ho detto: - *mi scusi, dovrei fare un paio di operazioni, mi può indirizzare dalle persone giuste?; segua la segnaletica*, mi ha risposto, *oppure attenda il ritorno del commesso incaricato delle informazioni. Deve essere scesa alle cassette di sicurezza. Vedrà che fra qualche minuto arriverà.* - Ed è sparito dietro la porta di un ufficio".

Carlo: “Avresti potuto andare direttamente a uno sportello di cassa”

Rosanna: “Ed è quello che dopo qualche minuto di ulteriore attesa ho fatto. Il problema era che davanti alle due casse aperte c’era una coda di quattro o cinque persone e non ero sicura di fare la cosa giusta. Dovevo versare un assegno di 4.000 euro e prelevare 1.800 euro in contanti. Inoltre dovevo farmi fare un assegno circolare per altri 2.000 euro. Mio marito mi aveva anche chiesto di far vendere certi CCT che abbiamo in deposito e comprare delle azioni, Lui pensava a delle FIAT, ma voleva che mi informassi sull’opportunità della scelta di questo titolo che negli ultimi tempi è salito molto”.

Carlo: “Forse eri stata un po’ ottimista a pensare di cavartela in mezzora”

Rosanna: “Può darsi. Ma senti come sono andate le cose. I cartelli c’erano ma non mi erano molto d’aiuto: i più chiari erano quelli che indicavano le casse, ma gli altri ... riscontro, cassa cambiali, reddito fisso, borsino, crediti, esattoria ... Alcuni di questi termini non mi dicevano niente, di altri intuivo il significato, ma

non ero sicura che riguardassero le operazioni di mio interesse. Così mi sono messa in coda per la cassa. Dopo circa dieci minuti ho presentato al cassiere il mio assegno e gli ho detto che volevo prelevare 1.800 euro e farmi rilasciare un assegno circolare di 2.000 euro. Mi ha risposto che dovevo compilare il modulo di versamento e quello per la richiesta dell'assegno circolare...”

“Logico” pensò Rossi, continuando a mimetizzare il suo interesse alla conversazione dietro il quotidiano, “come credono che possa funzionare altrimenti una banca questi clienti!”

Rosanna: “Mi disse poi che dovevo consegnare a lui il primo modulo e al riscontro il secondo. Adesso almeno avevo capito cosa volesse dire riscontro”.

Carlo: “Scusa ma le altre volte come avevi fatto?”

Rosanna: “Per i versamenti di assegni passavo al bancone dal Rag. Bersani, gli davo gli assegni, gli dicevo cosa volevo incassare e lui pensava al resto. Io dovevo solo aspettare che mi chiamassero dalla cassa. Non che la cosa fosse veloce, anzi qualche volta prima di passare da Bersani dovevo attendere in coda anche per venti minuti e poi altri cinque o dieci minuti alla cassa. Speravo che con la nuova organizzazione avrei impiegato meno tempo. Senti invece come sono andate le cose. Dunque sono andata a cercare i famosi moduli nel contenitore che mi aveva indicato il cassiere in corrispondenza di un vistoso cartello MODULI DI VERSAMENTO, ne ho trovato uno che mi è sembrato quello per i versamenti ma poi mi sono accorta che si trattava di un modulo per i prelievi dal conto corrente. Finalmente, grazie all'interessamento di un altro cliente, sono riuscita a trovare nel contenitore dei dépliant dei servizi della banca anche i miei due moduli. Sempre con l'aiuto del cliente buon samaritano ho compilato i moduli. Purtroppo dimentico sempre il numero di conto corrente è così l'ho lasciato in bianco.

Mi sono messa in coda al riscontro e dopo cinque minuti ho consegnato la

richiesta di assegno circolare all'impiegato e gli ho chiesto se poteva passare direttamente alla cassa anche il modulo di versamento. - *Ho già fatto due code*, - ho detto guardando con preoccupazione la lunga fila davanti alla cassa n. 2 a cui mi ha indirizzato per l'assegno circolare. - *Vorrei evitarmi la terza*. - Mi ha risposto che con la nuova organizzazione non era possibile in quanto il cassiere avrebbe eseguito le operazioni nell'ordine di presentazione dei clienti alla cassa. Anzi io stessa dovevo richiedere il circolare che il cassiere avrebbe trovato predisposto in un apposito contenitore. Gli ho chiesto perché allora avevo dovuto passare da lui per presentare il modulo del circolare e mi ha risposto che certe operazioni richieste dalla procedura della banca per gli assegni circolari erano di sua competenza.

Ero ormai in banca da oltre mezz'ora e praticamente non avevo ancora concluso nulla. Mi sono messa in coda alla cassa n. 2 in attesa del mio turno. Avessi almeno potuto leggere il giornale! Invece dovevo tener d'occhio un paio di tipi che avevano l'aria di voler fare i furbi e passare davanti. Quando ero ormai in terza posizione il cassiere ci ha redarguiti dicendo che la fila d'attesa doveva stazionare a due metri dallo sportello, e ha aggiunto: - *Non li leggete gli avvisi al pubblico?* -, indicando un foglietto scritto a macchina collocato in una bacheca accanto all'ingresso. Mi è venuta voglia di rispondergli per le rime poi però ho pensato che in effetti è anche giusto salvaguardare la riservatezza di chi fa operazioni alla cassa, sia rispetto ai curiosi sia soprattutto rispetto ad eventuali malintenzionati.

Sono rimasta in terza posizione per almeno dieci minuti. Il cliente alla cassa doveva essere l'impiegato di una azienda e aveva almeno quaranta moduli da consegnare. Non ho capito esattamente che cosa facesse ma era chiaro che stava facendo una miriade di operazioni.

Quando finalmente sono arrivata alla cassa pensavo di aver risolto tutti i miei problemi. Invece ero solo all'inizio. Per incominciare il cassiere mi ha fatto osservare che mancava il numero di conto corrente e mi ha detto che senza quello non poteva fare il versamento. Gli ho chiesto timidamente se per gentilezza

poteva ricercarmelo lui. - *Per questa volta ....* - mi dice - *ma si ricordi che deve sempre completare la compilazione del modulo di versamento altrimenti il tempo per servire i clienti aumenta e poi vi lamentate di fare delle lunghe code* - Mi sono trattenuta dal rispondergli che ero in banca da ormai un'ora e non certo per la ricerca del mio numero di conto! Ma la cosa più imbarazzante doveva ancora succedere. Dopo aver digitato qualcosa al terminale il cassiere mi ha detto che non poteva darmi il contante richiesto. Alla mia richiesta di spiegazioni mi ha risposto che dovevo ritornare al riscontro per farmi dare l'autorizzazione dal direttore o dal vice. Sul mio conto c'erano soltanto 2.500 euro e servivano per l'assegno circolare. Il versamento di 4.000 euro, era accreditato salvo buon fine, e quindi lui al massimo mi poteva dare 500 euro.

A proposito di riservatezza, questa risposta mi seccava anche perché veniva data ad alta voce e dietro di me c'erano alcune persone che abitano nel mio condominio, conoscenti di vista, che mi guardavano tra l'imbarazzato e il divertito... Ho domandato al cassiere se non poteva chiedere lui stesso l'autorizzazione al direttore e gli ho fatto anche presente che ero cointestataria, con mio marito, di un altro conto corrente su cui c'era una disponibilità di almeno 10.000 euro. - *Non posso andare a cercare il direttore per tutta l'agenzia* - mi risponde. - *Piuttosto mi faccia un assegno su quell'altro conto, ma si sbrighi perché altrimenti gli altri clienti protesteranno-*.

Alla mia risposta di non avere con me il libretto di assegni dell'altro conto mi ha detto che allora dovevo tornare al riscontro a compilare il modulo di prelievo e che se non ricordavo il numero di conto corrente potevo sempre chiederlo all'impiegato del riscontro, naturalmente ... facendo un'altra coda. Ero sull'orlo di una crisi di nervi quando mi è venuto in soccorso il Rag. Bersani che mi è apparso, malgrado, i radi capelli e un po' di pancia, come l'arcangelo Gabriele e che, dopo avermi cordialmente salutata si è informato dal collega del problema (a quel punto il tono piuttosto elevato della mia voce aveva attratto qualche attenzione da parte degli altri impiegati nelle vicinanze) e ha provveduto direttamente a mettere non so quale visto, scaricando, da quanto ho capito, il

cassiere da ogni responsabilità sulla bontà dell'assegno versato.

Finalmente ho potuto fare la mia prima operazione versando l'assegno di 4.000 euro, ricevendo quanto volevo prelevare e l'assegno circolare. Ho quindi chiesto al cassiere a chi dovessi rivolgermi per la vendita dei CCT e l'acquisto delle azioni. Mi ha risposto che dovevo porre la domanda al commesso perché lui era in quell'agenzia solo da una settimana e l'organizzazione era in corso di cambiamento. L'ho ringraziato e salutato osservando che dei cambiamenti organizzativi me ne ero accorta anch'io ma che forse era meglio prima. Lui mi ha risposto che la colpa era di quelli della direzione che pretendevano che, con le nuove procedure al terminale, quattro cassieri facessero quello che prima facevano sei impiegati".

Cario: "E con i titoli come è andata?"

Rosanna: "Il commesso, che nel frattempo era tornato, dopo avermi chiesto il nome ed aver consultato un terminale mi ha detto che dovevo rivolgermi al Rag. Bianchi responsabile dei clienti architetti e imprese edili. Per un momento ho creduto che ci fosse un errore poi ho ricordato che mio marito, essendo laureato in ingegneria civile, aveva ottenuto di essere inserito in una convenzione più vantaggiosa di quella che gli sarebbe toccata come dirigente industriale quale egli è. Anche il mio conto rientrava nella convenzione di mio marito e quindi il mio interlocutore doveva essere il Rag. Bianchi.

Purtroppo il Bianchi era occupato e così ho dovuto attendere che terminasse con i clienti che mi precedevano. Nel frattempo osservavo altri due impiegati, addetti ad altre categorie di clienti che non sembravano affatto occupati. Guardavo l'orologio che indicava che per quella mattina mi sarebbe rimasto ben poco tempo per i miei impegni di lavoro, ma nessuno sembrava accorgersi di me. Finalmente il Bianchi ha - terminato ma alzatesi dalla scrivania mi è passato accanto dicendomi di aver ancora pazienza qualche minuto ed è entrato in un ufficio antistante. Quando è tornato gli ho spiegato che volevo vendere dei CCT per

acquistare delle azioni e gli ho chiesto di darmi qualche consiglio in merito. Mi ha risposto che per i CCT non c'era alcun problema e che se sapevo quali azioni acquistare avrebbe passato l'ordine alla SIM. Ma se volevo dei suggerimenti tecnici sul mercato delle azioni dovevo rivolgermi ad un suo collega che purtroppo era fuori sede. Lui, si è giustificato, nella precedente organizzazione, era uno specialista di fidi mentre adesso si doveva occupare anche di titoli e di estero per i clienti del suo settore e non poteva essere esperto di tutto.

Ha concluso consigliandomi di ritornare il giorno seguente!”

Carlo: “Immagino che a quel punto fossi furiosa» dopo tutto quello che ti era già capitato. Purtroppo in passato ho fatto anch'io esperienze di questo tipo. Poi mi sono stufato e ho cambiato banca!”

Rosanna: “L'ho pensato anch'io. Però la mia banca, la Banca del Rio, era già la banca dei miei genitori e forse mi ci sono un po' affezionata. Certo che se le cose non cambiano...”

A questo punto Luigi Rossi ebbe un sussulto e solo il giornale che teneva ben disteso davanti a sé impedì che si notasse il suo coinvolgimento emotivo. La Banca del Rio era proprio la banca di cui Rossi era capo ufficio Organizzazione e da quella conversazione ascoltata per caso poteva trarre molti spunti di riflessione!