



formiche

POLITICA/ECONOMIA/ESTERI/AMBIENTE E CULTURA



- HOME
- CHI SIAMO
- CONTATTI
- APPUNTAMENTI
- RASSEGNA STAMPA
- FONDAZIONE
- GIOVANI
- ABBONAMENTI

- DALLA RIVISTA
- NEWS
- EXTRA
- BLOG
- VIDEO
- POLITICA
- ECONOMIA
- AMBIENTE
- ESTERI
- CULTURA
- RUBRICHE

CERCA

« Torna all'elenco

Extra

Urge un Matteo Renzi per le banche

20/11/2012 | Fabio Bolognini



Formiche.net ospita l'analisi di Fabio Bolognini, consulente e curatore del blog www.linkerblog.biz su finanza e imprese. Che cosa aspettano i soci degli istituti di credito a rottamare i vertici di qualche banca?...

Le banche non sono mai state in vetta alle classifiche di popolarità e i loro servizi non raccolgono tassi di gradimento da primato. Dall'inizio della crisi finanziaria con il crack della Lehman Brothers, le cose sono peggiorate mese dopo mese sino a sfociare in vere e proprie manifestazioni, anche violente in alcune piazze, e ripetute accuse di avere innescato con le loro speculazioni una profonda crisi economica, tristemente divenuta crisi sociale e generazionale in alcuni paesi europei.

Nell'opinione pubblica il sistema bancario è ingiustamente protetto e privilegiato, poco controllato dalle autorità di supervisione, corrotto da comportamenti spregiudicati e avidi (accuse che sono state rivolte alle banche in UK dal governatore della banca centrale Mervyn King e dal chairman della FSA).

In questo momento le banche, e mi riferisco a tutte le banche internazionali, sono alle prese con una lunga lista di problemi, che non ha precedenti nella loro storia. Basta ricordare sommariamente il vincolo di maggiore dotazione di capitale (proprio nel momento in cui i capitali internazionali temono i rischi del sistema finanziario), il timore di non avere sufficiente liquidità causa la crisi di fiducia sui mercati interbancari, l'obbligo di ridurre i costi per contrastare il calo della redditività riducendo i livelli occupazionali e, non ultime, le accuse di danneggiare famiglie e piccole imprese con un razionamento brusco del credito.

Non sfugge a nessuno che il patrimonio più importante di una banca è proprio la fiducia dei propri clienti, in primis di chi deposita o investe risparmio, ma anche di tutti quegli imprenditori che hanno usato la banca per fare crescere le proprie attività e finanziare nel tempo gli investimenti. La fiducia è funzione del servizio offerto e della comunicazione.

Questa crisi di fiducia e reputazione tocca anche il sistema bancario italiano, il quale si è difeso sino ad oggi con argomentazioni poco efficaci seppure in parte corrette. In sostanza, dicono le banche italiane attraverso la voce della propria associazione di categoria, la crisi finanziaria non è colpa nostra, ma delle banche d'affari estere che hanno usato la finanza in modo spregiudicato, aggirando le regole per fare profitti con strumenti complessi. Al contrario le banche italiane non hanno commesso questo errore, anzi hanno continuato a sostenere l'economia reale, a costo di pagare un prezzo alla crisi delle imprese (si riferiscono alle sofferenze cresciute del 130% in 3 anni) e inoltre non hanno 'usato' i soldi dei contribuenti come in Usa, in Uk e in altri paesi europei.

Pur trattandosi di una difesa sostanzialmente vera, non è stata sufficiente a fermare un sentimento ostile, basato sull'accusa di avere "tolto l'ombrello" alle imprese proprio durante il temporale. Non è tanto importante entrare nel merito della questione, quanto registrare che il tasso di fiducia e di soddisfazione della clientela italiana è ulteriormente calato e quindi la strategia di comunicazione, ma forse anche di azione, delle banche ha avuto poco successo.

Non solo, il sistema bancario nazionale è oggi alle prese con la necessità di riduzione degli organici (con un margine di colpevole ritardo), con l'ansia di accelerare i processi di espulsione di un numero importante di lavoratori, senza per questo danneggiare il servizio alla clientela. Anzi, i piani industriali delle principali banche spiegano che ridurre, riqualificare e spostare dipendenti è funzionale a migliorare il livello di servizio alla clientela, implicitamente percepito non all'altezza delle aspettative.

La riorganizzazione del sistema bancario è un esercizio molto complicato, non dico impossibile, ma certamente difficile da realizzare. Le banche vendono servizi, dei quali una parte - quella a basso valore aggiunto - sta migrando velocemente su canali elettronici (telefono, pc e tablet, smartphone), ma la parte più ricca rimane legata all'interazione con il personale: se il personale è infelice o preoccupato del proprio futuro il servizio sarà difficilmente della qualità attesa.

Mettendo assieme tutte le tessere del mosaico: le banche vogliono (ma è più corretto dire devono) ridurre il credito alle famiglie e alle imprese, devono ridurre i costi attraverso tagli e cessioni di personale e sperano di riconquistare la fiducia dei clienti aumentando nello stesso tempo i ricavi e i prezzi. Molto complicato fare tutto questo insieme.



I PIÙ LETTI

Cos'è successo (e cosa potrebbe succedere) a Patrasso

Ghettizzare gli immigrati in un campo col filo spinato non rappresenta la soluzione a una catastrofe umanitaria senza precedenti. Sono vergognose le condizioni in cui vivono quegli extracomunitari di cui le istituzioni europee non sembrano interessarsi.

24/05/2012 | Francesco De Palo

Ecco la road map di Medvedev (o di Putin?)

Putin fissa l'asticella economica del Paese. 25 milioni di posti di lavoro entro il 2015. Aumento di ricerca e tecnologia per produrre ricchezza. L'obiettivo è ridurre la dipendenza dalle materie prime.

09/05/2012 | Francesco Maria Cannata

Russia, Medvedev lascia il Cremlino

Il presidente russo uscente, considerato dai suoi detrattori "un'anatra zoppa", in un'intervista con i principali canali tv, si è congedato dalla presidenza. Medvedev ha confermato che farà il capo del partito-fardello Russia Unita.

26/04/2012 | redazione

APPUNTAMENTI

22/11/2012

Intelligence e segreto di stato nella legge 133 del 2012

Giovedì 22 novembre, dalle 15, presso il dipartimento di Giurisprudenza dell'Università Luiss Guido Carli (via Parenzo, 11), il fondatore di Formiche Paolo Messa modera la tavola rotonda "Intelligence e segreto di stato nella

Ecco perché dovrebbero perseguire un'idea diversa, coraggiosa del proprio futuro, rompere con la tradizione del "si è sempre fatto così" e, come nell'attuale confusa situazione politica, rottamazione e nuova offerta sarebbero la scelta vincente. Al pari della macchina burocratica statale devono tagliare sprechi e tempi di risposta.

La banca del 2013 è un'azienda che da valore prioritario al tempo, fornendo risposte alle imprese con la stessa velocità con cui queste rispondono ai loro mercati; è la banca che riforma totalmente il sistema interno delle circolari, arcaico e bizantino tanto quanto le leggi e i regolamenti dello Stato.

Chi saprà offrire semplificazione, velocità e qualità, sfrondando processi e procedure largamente ridondanti, chi saprà ridare motivazione e meritocrazia ai dipendenti avrà maggiori probabilità di conquistare il posto e la dignità che la banca merita in un sistema economico moderno e proiettato nel futuro.

Difficile dire se la "rottamazione" riguardi anche qualche leader da troppo tempo sulla scena, come oggi propongono in politica Matteo Renzi e altri giovani emergenti sul fronte politico opposto. E' possibile, è successo in alcune piccole realtà, perché la resistenza al cambiamento in azienda ha spesso nome e cognome. Forse questo tipo di rottamazione è meno critica rispetto a una contesa elettorale finalizzata alla conquista del consenso elettorale, che non è per ora parte della cultura delle banche.

Semmai viene da chiedersi perché gli azionisti (delusi) delle banche e i consigli di amministrazione non abbiano ancora avuto il coraggio di innestare ai vertici degli organigrammi uomini e competenze, prelevati da imprese non bancarie, con storie di successo nella gestione dei clienti e dell'informazione, visto che sono gli stessi ingredienti di una banca.

Se Amazon e Google hanno saputo gestire al meglio informazioni e milioni di clienti, i loro manager (alcuni dei quali italiani) potrebbero innestare il giusto cambiamento anche nel marketing e nella comunicazione delle banche? La domanda è intrigante ma senza risposta per ora, perché le banche sono state sinora più propense a inserire figure prelevate dall'investment banking con limitata esperienza e cultura del tipico cliente bancario: le famiglie e le piccole imprese. Non è detta l'ultima parola e forse proprio la rottura degli schemi in politica potrebbe aprire una nuova stagione anche nella finanza italiana.

Fabio Bolognini è co-fondatore di Linker srl, società di consulenza finanziaria che si rivolge alle piccole e medie imprese con un'attenzione particolare alla prevenzione delle crisi. Laureato all'Università Bocconi di Milano in Finanza Aziendale, ha avuto un lungo percorso professionale iniziato all'interno di Pirelli e proseguito nel sistema bancario, incentrato sui rapporti tra le imprese e il mercato finanziario. Ha lavorato in banche estere (Citibank) e nelle due principali banche italiane dove è stato responsabile corporate in Unicredit e responsabile della clientela PMI in Banca Intesa. Dal 2010 cura la pubblicazione di Imprese+Finanza (www.linkerblog.biz), un blog dedicato ai temi della finanza d'impresa, del credito bancario e della prevenzione delle crisi d'impresa. Nel 2012 ha pubblicato 'Gestire le banche e il credito' con l'editore Franco Angeli.

@Linkerbiz

© Riproduzione riservata

[Tweet](#)

STAMPA | SCRIVI | COMMENTI



ARTICOLI CORRELATI

18/12/2012 | Nemo Profeta **Pier e Luca, i promessi sposi**

I destini di Montezemolo e Casini sono destinati a incrociarsi. A celebrare la loro unione sarà il presidente del Consiglio. L'unica che potrebbe rovinare la festa è la Marcegaglia. E poi ci sono le primarie del Pd. Analisi e scenari,

20/11/2012 | Bruno Guarini **Renzi ha taroccato il programma per le primarie?**

Continuano le schermaglie tra i candidati alle primarie del Pd. Laura Puppato, testi alla mano, avanza un dubbio: Matteo Renzi ha adulcorato il suo programma originale...

19/11/2012 | Elisa Maiucci **Montezemolo e Renzi alleati naturali. Per la City**

Secondo il quotidiano della City l'unica luce per il futuro italiano è Monti. Ben accetti dunque i movimenti che lo vogliono ancora premier e chi ha, come Montezemolo e Renzi, un'agenda economica simile...

19/11/2012 | Pietro Ichino **Il Manifesto (molto renziano) di Pietro Ichino**

Critiche ai leader di sinistra e proposte svedesi e americane per svechiare il Pdl. Ecco la sintesi dell'intervento alla convention per Matteo Renzi del senatore e giuslavorista Pietro Ichino

18/11/2012 | Mimmo Pesce **Veronique, la donna che le suona a Renzi**

Il Fatto Quotidiano picchia sulla relazione pericolosa del sindaco di Firenze con il finanziere Serra ma il Corriere della Sera segnala Veronique Orofino, personal Dj di Matteo. Profilo di una ragazza che riconosce il sound della

DALLA RIVISTA NEWS EXTRA BLOG POLITICA ECONOMIA AMBIENTE ESTERI CULTURA RUBRICHE

HOME • CHI SIAMO • CONTATTACI • APPUNTAMENTI • RASSEGNA STAMPA • ABBONAMENTI • SPECIALE CLIMA

Copyright 2012 © Editore Base per Altezza S.r.l. Partita Iva 05831140966

