

L'INDISCRETO

L'Abi e il modello Ikea: il conto corrente imita i mobili fai-da-te

In banca le relazioni con i correntisti continuano a essere tormentate. E da parecchi anni, ormai, i vertici degli istituti di credito cercano, senza successo, il salto di qualità. Tra progetti di sistema finiti più o meno sul binario morto e tentativi di farsi parte attiva nell'educazione finanziaria. L'ultima trovata dei banchieri è prendere spunto da settori e aziende dove il rapporto con i consumatori non solo funziona al meglio, ma addirittura diventa uno dei pilastri della strategia commerciale.

Così il conflitto banche-clienti era tra i temi al centro del seminario a porte chiuse organizzato dall'Abi in quel di Gubbio, piccola cittadina dell'Umbria in provincia di Perugia. Un appuntamento annuale che l'Associazione di Palazzo Altieri sfrutta per mettere attorno al tavolo addetti ai lavori e operatori della comunicazione. I quali, ieri, sono stati colti un po' di sorpresa quando hanno scoperto che oltre a conti correnti e prestiti si sarebbe parlato pure di mobili fai-da-te.

Il piatto forte della mattinata, infatti, è stato l'intervento di Simona Scarpaleggia, uno dei massimi dirigenti italiani di Ikea. Il top manager della casa svedese, leader dell'arredamento low cost, ha spiegato con dovizia di particolari come si fa a garantire la piena soddisfazione della clientela. Concetti che faticano ad avvicinarsi allo sportello. Non a caso, il discorso della Scarpaleggia ha suscitato una certa curiosità fra gli esperti in sala che di solito si occupano di questioni legate alle commissioni bancarie troppo care o alle trappole sui mutui.

A riportare il dibattito su un terreno già esplorato, ha pensato invece Giuseppe Morandini. Il vicepresidente di Confindustria (capo dei "piccoli") ha illustrato le difficoltà delle imprese, specie quelle minori, nello stabilire un dialogo efficace con le banche per la concessione di crediti e finanziamenti. Mentre dall'agenda dei lavori di Gubbio sono sparite, di fatto, le iniziative Pattichieri.

ALTIERO PALAZZI