

Banche e responsabilità sociale

Capitolo 1: La responsabilità sociale delle banche rispetto ai suoi utenti

La gestione e il rapporto tra banca e cliente è da sempre uno dei principali punti per quel che riguarda il ruolo sociale delle banche: anche facendo una semplice ricerca online, sul sito della Banca d'Italia troviamo delle pubblicazioni specifiche al riguardo.

Qualità, relazione e fiducia: questi gli obiettivi che la forza bancaria più potente del nostro Paese si pone per instaurare un rapporto corretto e proficuo con il proprio cliente.

E questi sono i principi su cui si basa ogni ente bancario, vista la priorità e l'importanza che le banche danno al rapporto con il cliente.

Realizzare tutto questo è un obiettivo non facile, che deve essere perseguito e coltivato giorno dopo giorno. Tanti sono gli ostacoli che si incontrano nella costruzione di tale rapporto: la crisi finanziaria del 2008 – 2009 infatti, ha messo a dura prova il rapporto finanziario, visto che a seguito di tale crisi il contenzioso è aumentato per forza di cose, rendendo il cliente diffidente verso il sistema bancario.

Per prima cosa è necessario caratterizzare ed elencare tutte le caratteristiche del particolare rapporto tra banca e cliente (che si parli di privato o di impresa) che rendono questo rapporto diverso da altri tipi di rapporto contrattuale.

1. “È caratterizzato da un'evidente disparità di potere tra le parti: è evidente che il cliente di potere ne ha molto meno.
2. Il contratto bancario si configura come un rapporto contrattuale di “massa”, di carattere eminentemente tecnico avente ad oggetto una prestazione prettamente economica, per tale motivo soggetto ad una elevata concorrenzialità sul mercato.
3. Un contratto tendenzialmente di lunga durata, che spesso prevede anche il perfezionamento di più contratti tra le stesse parti o comunque con riferimento al medesimo nucleo familiare o imprenditoriale.”¹

Proprio per via di queste particolari caratteristiche, l'elemento che deve essere imprescindibile per una buona relazione tra l'ente bancario e il cliente è la **fiducia**, che non a caso è il primo punto che troviamo sul rapporto della Banca d'Italia al riguardo.

¹ www.judicium.it

“La creazione di un legame fiduciario da parte della banca risulta infatti decisiva per riequilibrare il potere contrattuale e convincere il cliente dell’utilità delle proprie prestazioni.”²

Di conseguenza, qualora un valore fondamentale come la fiducia venisse a mancare il rapporto tra cliente e banca crollerebbe; per far sì che ciò non accada è necessario far leva su un altro elemento che troviamo scritto nel rapporto pubblicato dalla banca d’Italia: la **qualità**.

Ciò che la banca deve offrire al suo cliente, è un servizio di qualità. Ed è qui che entra in gioco l’altra componente fondamentale, colui o colei che è impegnato nel creare un rapporto umano, di qualità e basato sulla fiducia con il cliente: il lavoratore.

Per far sì infatti che ci sia la qualità, la banca deve mettere al suo servizio, ma soprattutto al servizio del cliente, persone che siano competenti e formate, in grado di proporre a chi si rivolge a lui o lei la migliore strategia perché ne traggano entrambi guadagno.

E, alla base di questo è ben intuibile che la banca, oltre che nei confronti del cliente, ha una grande responsabilità sociale anche nei confronti dei propri impiegati, avendo l’obbligo di scegliere del personale che abbia una doverosa formazione alle spalle, ma facendo anche sì che siano sempre aggiornati sui prodotti che il mercato economico offre e mettendoli nella condizione di lavorare in maniera efficiente e dinamica. Fondamentale per la figura del lavoratore e per far sì che esso possa offrire un servizio di qualità, sono i sindacati. Ai sindacati spetta il compito di tutelare i lavoratori e di garantire che essi abbiano tutti i diritti che gli spettano. Spesso è proprio grazie ai sindacati che si ha un servizio qualitativamente alto, perché essi, agendo in maniera importante sulla formazione, attraverso i fondi messi a disposizione dal settore, mettono il lavoratore nelle giuste condizioni affinché egli possa svolgere il proprio lavoro con il massimo dell’efficienza.

In fondo, lavoratori e clienti, sono anelli della stessa catena: spetta alla banca far sì che essi restino legati tra di loro, offrendo le migliori condizioni possibili per una vincente offerta alla domanda.

² www.judicium.it

Capitolo2: Banche e responsabilità sociale

La Responsabilità Sociale dell'Impresa (RSI) è attualmente molto discussa e il motivo di tale interesse è semplice: come abbiamo visto nel capitolo precedente, uno dei compiti fondamentali della banca è quello di creare un'offerta adeguata alla domanda; **e la domanda ora vuole che ci sia un mercato quanto più etico e sostenibile possibile.**

La Responsabilità Sociale dell'Impresa, infatti, agisce a 360 gradi, occupandosi non solo degli azionisti, ma di tutti coloro che sono interessati all'attività dell'impresa: clienti, dipendenti, azionisti, fornitori, concorrenti, istituzioni e organi di controllo, la comunità circostante e l'ambiente stesso.

Questo obiettivo va crescendo di rilevanza con l'estendersi dei confini della responsabilità sociale dell'imprenditore e di come questa viene percepita dalla collettività.³

Che cos'è la Responsabilità sociale d'impresa?

La RSI, ovvero la Responsabilità Sociale d'Impresa (in inglese CSR, Corporate Social Responsibility) è la volontà delle aziende, piccole o grandi che siano, di gestire e risolvere le problematiche in chiave etica e sociale, restando all'intero della loro zona d'attività.

La RSI è l'applicazione di **diversi principi**:

- **sostenibilità**: uso consapevole ed efficiente delle risorse ambientali in quanto beni comuni, capacità di valorizzare le risorse umane e contribuire allo sviluppo della comunità locale in cui l'azienda opera, capacità di mantenere uno sviluppo economico dell'impresa nel tempo.
- **volontarietà**: ovvero lo svolgere azioni oltre gli obblighi di legge.
- **trasparenza**: quello di prestare ascolto e offrire dialogo con i vari portatori di interesse diretti e indiretti d'impresa.
- **qualità**: prodotti e processi produttivi che siano di qualità.
- **integrazione**: integrare e coordinare le varie attività di ogni direzione e reparto, su obiettivi condivisi.⁴

³ www.abi.it

⁴ www.abi.it

Come si lega tutto questo alla banca?

In questo breve trattato si è portata l'attenzione sulla banca in particolar modo in relazione al suo rapporto con il cliente, analizzando il tutto in una visione finalizzata il meno possibile agli scopi economici e più al rapporto umano che la banca crea con il cliente. Nei paragrafi precedenti, si è scoperto e analizzato un concetto di banca che spesso viene dimenticato: quello di una banca che pur pensando ai propri interessi economici (come è anche giusto che sia), cerca di farlo facendo quanto più possibile attenzione all'aspetto etico e sociale, cercando di portare quanti più benefici possibile al proprio territorio. E si è anche visto quanto questo concetto di banca non sia recente, ma si può azzardare dicendo che ha radici "antiche", risalenti all'Ottocento.

Pertanto, alla luce di ciò è facilmente intuibile come, se analizzata seguendo questi criteri, per la banca sia fondamentale dedicare attenzione alle RSI.

Infatti alle banche serve dedicare attenzione alla Responsabilità Sociale d'Impresa come ulteriore slancio e risorsa per competere al meglio in un mercato economico che diventa sempre più produttivo.

È quanto mai importante che le banche imparino a muoversi su un piano etico e sociale per poter offrire al cliente e a chi si affida ad essere un prodotto vincente, in relazione soprattutto a quella che è la domanda odierna del mercato economico. Per realizzare ciò ed offrire un servizio di qualità, che sia in grado di tutelare sia il cliente che il lavoratore, sarebbe auspicabile che anche in Italia si applicasse il sistema di controllo utilizzato dalle banche tedesche, dove i sindacati sono presenti e hanno ruolo attivo all'interno delle amministrazioni.

Ciò è importante anche per lo sviluppo economico del nostro paese, perché le banche, in particolar modo i modelli di banca analizzati in questo breve trattato, contribuiscono alla crescita economica del nostro paese, anzi giocano un ruolo fondamentale per far sì che il nostro paese viva una condizione di benessere economico e torni ad essere una potenza a livello mondiale.

Infine, è necessario analizzare anche la situazione economica che vive attualmente il sud d'Italia, dal momento che non si può far altro che auspicare che anche il mezzogiorno possa beneficiare sempre di più del credito offerto dalle banche, in particolare dai modelli bancari che abbiamo trattato in questo breve saggio, per poter sviluppare e accrescere il proprio territorio e la propria economia, al fine di acquistare sempre più rilevanza ed importanza nel mercato del nostro Paese.