

Viaggio in agenzia Area metropolitana di Milano, l'inviato dentro la filiale di Ubi. E non manca il tentativo di rapina...

Dietro lo sportello Un giorno a dare prestiti

Un unico finanziamento rifiutato: uno sconfino per un pranzo di lavoro. Il ruolo degli immigrati
Due mutui concessi. Il «fido» da 5 mila euro. Così si vive lontano dalle sirene della finanza

DI STEFANO RIGHI

Mezzora prima che lo sportello apra ai clienti, Alessandro, il direttore dell'agenzia, è già al lavoro. Mentre i colleghi arrivano, accende il computer e si collega alla rete Intranet della banca. La giornata del bancario — e del vostro finto bancario che ha condiviso dieci ore dall'altra parte dello sportello, per vedere la banca dalla parte delle matrici — inizia guardando a ieri, a tutte le operazioni che nella notte il sistema centrale di elaborazione ha addebitato e accreditato sui conti di questa filiale. Siamo nell'area metropolitana di Milano, un comune importante, 80 sportelli bancari, una storia industriale alle spalle, un presente nei servizi, con

una significativa presenza di immigrati. A farci passare dall'altra parte dello sportello è la Banca Popolare del Commercio e dell'Industria, gruppo Ubi, tra i primi cinque gruppi creditizi italiani. L'agenzia è considerata grande: 15 dipendenti, due piani, quattro vetrine fronte strada, un avamposto dove la finanza lascia spazio all'economia reale.

La giornata inizia dal computer del direttore: la prima schermata apre cinque opzioni. Antiriciclaggio, Operatività varie, Operatività di filiale, Credito, Trasparenza. È la linea di partenza: da qui si vedono gli sconfitti, le operazioni a rischio registrate nottetempo, qui vengono segnalati i casi su cui è necessario intervenire subito. Se un cliente ha speso più di quanto poteva, se ha firmato un assegno senza la necessaria copertura, la posizione va chiarita con l'ufficio centrale di controllo entro le 11.30, altrimenti slitta al giorno dopo, con aggravio di costi e limiti all'operatività.

Siamo a metà dell'ultima settimana del mese: «per questo c'è meno gente del solito», dice Alessandro, ma in verità i clienti entrano subito, appena si sblocca la bussola antirapina, si forma una breve coda alle tre casse. Chi l'ha detto che le agenzie sono vuote e non servono più? La rivoluzione della banca digitale per ora è solo una funzione integrativa. Qui conta il bancario, che il cliente chiama per nome e va a salutare anche se è in banca per fare altro.

Un classico

La rapina in banca è un classico cinematografico. Qui va in scena alle

10.30. Sergio, il vice direttore, entra nell'ufficio di Alessandro: c'è una cliente, una signora con i capelli biondi, che ha appena segnalato che quel ragazzo davanti a lei, in fila alla cassa, ha un coltello che spunta dalla tasca dei pantaloni. La signora viene fatta salire al piano di sopra. Ha paura. Al telefono si avvisano i cassieri, c'è fila in agenzia, almeno dieci clienti. Sergio e Alessandro scendono, vedono il coltello nella tasca del ragazzo. È un'arma, non posateria: com'è potuto entrare? Sale la tensione, Sergio è davanti alle casse a smistare il traffico, i clienti non si accorgono di nulla. Sergio chiama il ragazzo con il coltello a una cassa libera, gli sta a fianco, scambia qualche battuta, lo sovrasta fisicamente,

quando il ragazzo mette la mano in tasca, chi sa trattiene il fiato, ma ne estrae un assegno, che versa sul suo conto. Il coltello resta dov'era, la tensione lentamente svanisce e tutto termina con un «buongiorno»...

Il credito negato

Mentre il potenziale rapinatore esce, la parola chiave diventa Rao, acronimo di *Responsabile area operativa*. Vale per chi si occupa dello sviluppo, dei mutui, del credito. Sergio è il Rao dello sviluppo, che qui significa soprattutto acquisizione di clientela immigrata, il 40 per cento del totale

dei clienti: egiziani e dell'Africa mediterranea, poi immigrati del centro Europa, zero cinesi. Le comunità sono organizzate in modo gerarchico, Aziz è a capo degli egiziani. Ha una piccola impresa di pulizie, da solo ha portato almeno quaranta nuovi clienti alla banca: parla un italiano veloce e comprensibile, accompagna Naghib, che gestisce un bar con due dipendenti. Aziz lo presenta, garantisce per lui, che apre un conto e sottoscrive un *pac*, i vecchi piani di accumulo del capitale che agli immigrati di prima generazione servono per aver una garanzia concreta davanti alla banca e per metter via qualcosa, ogni mese, da spendere domani o da riportare a casa.

Filippo invece è un italiano che gestisce un piccolo negozio di abbigliamento. Ha un fido per 5 mila euro. Adesso sono quasi le 13 e viene a chiedere 400 euro di sconfino sul suo conto corrente perché ha «dei clienti da portare a pranzo». È la quarta volta nel mese. Sergio sgrana gli occhi («pranzo un po' caro, da queste par-

ti...») e boccia la richiesta. In dieci ore di banca è l'unico caso di *credit crunch* a cui abbiamo assistito.

Cerco casa

Il business, in quest'area affollata di imprese artigianali, con molta clien-

tela retail, è nel mattone. All'agenzia fanno capo mille mutui in corso di ammortamento: su un totale di 100 milioni di impieghi, 93 milioni sono lo stock di mutui, mentre la raccolta (80 milioni) è per 45 milioni data da saldi di conto corrente e da titoli Ubi e per 35 milioni da depositi conto terzi, azioni e obbligazioni. Nel 2012 sono stati erogati mutui per un totale di 8 milioni di euro, più di 650 milioni al mese.

Andrea lavora al piano di sopra e si occupa di impieghi, ma arriva Matteo, un giovane cliente a cui qualche tempo fa ha aperto il conto corrente, per cui il rapporto di fiducia scavalca le nuove competenze: la banca sa essere tremenda, ma con il bancario si può sempre parlare. Matteo è nato in Italia, ma il padre, che lo accompagna, è arrivato trent'anni fa dall'Egitto. Con la moglie e i due figli gestisce un ristorante a Milano. Vuole cambiare banca, versa 700 euro e apre un conto. Soprattutto, vuole un mutuo: proprio di fronte al ristorante c'è un appartamento in vendita. Trattano il tasso. Fisso, variabile: fisso! Il padre di Matteo è deciso: centomila euro per la casa di proprietà, a cui arriverà con i risparmi messi da parte. La pratica dev'essere perfezionata, ma il direttore dell'agenzia può deliberarla in mezzora e ha facoltà di esporsi fino a 400 mila euro.

Internet

Il web è un modo per comunicare. Alle 16 arrivano Giorgio e Antonella, che hanno scoperto su Internet l'offer-

ta di Ubi per le coppie con lavoro a tempo determinato. Anche loro cercano casa: «Ne abbiamo vista una che ci piace a poco meno di 150 mila euro». In verità è solo Antonella ad avere un contratto in scadenza a fine anno, Giorgio lavora da tempo per una Spa di Milano e questa è una garanzia importante per la banca. Quando escono, sono un passo più vicini al loro progetto.

I primi impiegati lasciano l'agenzia. Alessandro conclude la giornata da dove ha iniziato, la schermata dell'Intranet di Ubi: autorizza i bonifici disposti online mentre vista le operatività di cassa. E spedisce tutto,

elettronicamente, ai controlli centrali. «La banca non vende soldi — assicurata — la banca deve vendere ottimi-

simo, fiducia nel futuro. Soprattutto di questi tempi». Le banche talvolta sbagliano, ma sembra che in questo caso

i bancari abbiano ragione.

@Righist
© RIPRODUZIONE RISERVATA

www.ecostampa.it

Chi l'ha detto che le agenzie non servono più? Qui c'è la fila, già all'apertura

Le procedure standard e i controlli via Internet dal quartier generale

Tra domanda e offerta

IMPIEGHI DELLE BANCHE ITALIANE (ESCLUSO INTERBANCARIO)

	Totale impieghi settore privato e PA		Settore privato			Totale impieghi settore privato e PA		Settore privato	
	milioni/€	a/a	milioni/€	a/a		milioni/€	a/a	milioni/€	a/a
Ago. '12	1.932.901	-0,41	1.665.904	-0,95	Gen. '13	1.916.118	-1,58	1.649.664	-2,52
Set. '12	1.936.008	-0,96	1.665.740	-1,80	Feb. '13	1.911.873	-1,46	1.646.984	-2,13
Ott. '12	1.929.932	-1,00	1.660.516	-1,86	Mar. '13	1.910.883	-1,95	1.643.204	-2,26
Nov. '12	1.930.097	-1,59	1.663.385	-2,37	Apr. '13	1.896.146	-2,71	1.631.054	-2,98
Dic. '12	1.927.847	-1,07	1.660.082	-1,85	Mag. '13	1.893.457	-2,71	1.628.741	-3,05

S. Aivaloni

SOFFERENZE DEL SISTEMA BANCARIO ITALIANO

	Nette		Nette su impieghi		Nette su capitale e riserve		Lorde		Nette		Nette su impieghi		Nette su capitale e riserve		Lorde
	milioni/€	%	%	%	milioni/€	milioni/€			%	%	milioni/€	%	%	milioni/€	
Lug. '12	54.856	2,84	14,76	114.246	Dic. '12	64.635	3,35	17,34	124.978						
Ago. '12	56.509	2,94	15,19	115.861	Gen. '13	64.471	3,38	16,96	126.147						
Set. '12	57.973	3,00	15,63	117.618	Feb. '13	61.652	3,23	15,99	127.655						
Ott. '12	59.889	3,12	16,11	119.825	Mar. '13	64.196	3,37	16,55	130.975						
Nov. '12	62.244	3,23	16,77	121.860	Apr. '13	66.438	3,51	17,38	133.280						

Fonte: ABI



Ubi Il consigliere delegato Victor Massiah. La Banca Popolare Commercio e Industria, oggi guidata dal dg Marco Mandelli, ha dato vita a Ubi nel 2007

