

Renato Votta

Botti, Croc e tasso fesso

Lapsus e strafalcioni allo sportello bancario



Indice

Introduzione	pag. 7
Maledetti nomi	pag. 11
Siamo tutti contocorrentisti	pag. 19
Saldi mortali	pag. 25
Tempi e contrattempi	pag. 35
Titoli di credito, titoli di debito	pag. 41
Luptus in fabula	pag. 51
Bonifici & bonifichi:	
quante apprensioni!	pag. 59
Cattive nuove dagli esteri	pag. 65
Bot e Cct: croce e delizia	pag. 73
O la borsa o la vita	pag. 83
Appendice. Piccole avventure di un bancario a Napoli	pag. 91

© 2007 Nutrimenti srl

Prima edizione giugno 2007

www.nutrimenti.net

via Marco Aurelio, 44 – 00184 Roma

Art director: Ada Carpi

ISBN 978-88-88389-76-9

Introduzione

Quando nel novembre del 1992 entrai a far parte della allora Banca d'America e d'Italia, avevo il cuore gonfio di gioia. A venticinque anni ero riuscito a trovare un lavoro non occasionale e per giunta senza aver avuto calci in culo da nessuno. Tuttavia, l'idea che avevo della banca, e soprattutto dei clienti di una banca, era completamente diversa da quella che poi ho avuto modo di sperimentare di persona.

Il sottoscritto, che prima di venirci a lavorare era entrato in banca sì e no un paio di volte in vita sua, si immaginava clienti belli, ricchi e scostanti, che parlassero con naturalezza di *futures* e *options*. Mi immaginavo il rapporto banca-cliente un po' come un rito sacro, nel quale ciascuno dovesse fare la sua parte con solennità, senza lasciar spazio ai sentimenti o alla familiarità. Nel mio immaginario di neolaureato ancora a digiuno di esperienze lavorative credevo che ogni contatto con un cliente

fosse un esame universitario da superare, diritto commerciale, tecnica bancaria, tecnica delle negoziazioni di borsa, a seconda dei casi, per il quale occorresse essere sempre preparati. E pur tuttavia mi ero andato convincendo, nei giorni che precedevano quel fatidico 8 novembre, che con lo studio e l'esperienza avrei potuto essere all'altezza della situazione.

Sono passati quattro anni da allora e oggi finalmente posso trarre le mie conclusioni. Ma non vorrei essere io a farlo, vorrei che lo faceste voi sulla base dei piccoli aneddoti e delle sortite, battute, esternazioni che troverete in questo modestissimo lavoro. Sono tutti dialoghi realmente avvenuti nel corso delle tante giornate di lavoro passate a Napoli e zone limitrofe a contatto con il pubblico. Talvolta non si tratta di esperienze vissute di persona, ma capitate al collega a fianco o a quello di un'altra agenzia, e del resto sfido qualsiasi bancario a non identificarsi in almeno una delle scene descritte in queste pagine.

Questi anni di lavoro mi hanno portato alla radicata determinazione che certi errori dei clienti delle banche italiane non sono dovuti a una giustificata impreparazione tecnica, ma costituiscono dei veri e propri 'lapsus freudiani', provocati da un complesso e intricato mondo psicologico sommerso che in queste pagine ho provato in qualche modo a riportare alla luce. A volte gli errori nascono da una libera e personalissima interpretazione dei nomi, delle procedure e delle tecniche bancarie, e questa interpretazione sottintende in realtà opinioni e modi di porsi ben definiti. Tuttavia non va trascurato l'aspetto 'semantico' di alcuni di questi strafalcioni, che

testimonia con grande chiarezza l'evoluzione – anzi, in questo caso l'involuzione – di certe parole della nostra lingua. Particolarmente stupefacente è infine il fatto che alcuni di questi errori siano stati commessi da stimatissimi e quindi insospettabili professionisti.

Ma tirando le somme: perché ho deciso di raccogliere questi infortuni linguistici in un libro? Beh... non saprei dirlo con certezza. Forse il vero motivo è stato il desiderio di mostrare che i bancari del nostro paese, e in primo luogo quelli che lavorano allo sportello, non sono affatto dei tipi grigi e anonimi, totalmente privi di umanità e fantasia, come spesso si è portati a credere, ma dei professionisti capaci di coniugare preparazione tecnica e attitudine alle relazioni personali, e pronti a mettersi a disposizione dei clienti ben oltre le semplici esigenze di lavoro. E questo libro vuole essere in fondo un piccolo risarcimento, divertito e spero divertente, per l'intera categoria.

R.V.

Maledetti nomi

Siamo in Deutsche Bank. Ma non a Berlino o a Monaco di Baviera. Siamo a Napoli. E rispondere al telefono può riservare ogni genere di sorpresa.

“Pronto, parlo con la Deutschland?”.

“Buongiorno, è la Tedesk Bank?”.

“Pronto, è la Docce Bank?”.

“Senta, siete voi la Dux Bank?”.

Ancora, senza pudore:

“Buongiorno, parlo con la Dodici Bank?”.

“Salve, mi sa dire l’indirizzo della sede della Dolce Bank?”.

“Mi scusi, esiste a Roma una filiale della Doc Bank?”.

“Buongiorno, vorrei parlare con il direttore della Detusc Bansk”.

Ricordate la canzoncina che accompagnava anni fa una pubblicità di caramelle? Questo signore non deve averla mai dimenticata:

“Buongiorno, è la Du-Du-Ske Bank?”.

Una signora entra in banca con aria guardinga e spaesata:

“Mi scusi, è questa la Deutsche Mark?”.

Potere della moneta forte...

Dalla lettera di un cliente:

“La somma vorrete accreditarla sul nostro conto corrente presso la Deutsche Bang”.

Mani in alto!

Certe cose succedevano anche prima dell'avvento del nome Deutsche Bank. Alcuni anni fa, una signora all'altro capo del filo:

“Pronto, buongiorno, è la Banca d'Italia?”.

“No, signora, è la Banca d'America e d'Italia”.

“Ma complimenti, vi siete ingranditi!”.

Mal comune mezzo gaudio, si dice. E ci si consola pensando a tutte le deformazioni che ogni giorno i colleghi del Monte dei Paschi di Siena sono costretti ad ascoltare.

“Sono andato al Monte dei Pascoli e lì mi hanno detto che...”.

“Ho fatto un mutuo con il Monte dei Baschi...”.

“Ma perché il Monte dei Caschi di Siena mi ha inviato questa lettera?”.

“Senta, io sono andato al Mondo dei Paschi e lì avrei una convenzione migliore della vostra...”.

Ma certo, signore, è il Mondo dei Paschi! Ovvio che si riceva un trattamento da alieni!

Infiniti sono anche i modi con cui un cliente può chiamare un impiegato dello sportello.

“Ehi, raggiunie”.

“Ehi, guaglio’...”.

“Ehi, bello...”.

“Ehi, giovane...”.

L’appellativo più diffuso è senza dubbio cassiere: **“Cassie’, signor cassiere, cassiere, per favore...”**. Personalmente mi è capitato di essere chiamato così anche fuori delle mura della banca, per strada, al bar, in metropolitana. Una volta un anziano cliente, in tram, seminò il panico tra i passeggeri. **“Come state, cassie’...”**. Tutti pensarono che fossi il controllore e molti – non solo ragazzini – si dettero a una fuga precipitosa...

Ma il colpo di scena è dietro l’angolo. Alla cassa siamo *cassie’* o *raggiunie’*. E fin qui niente di male. Però se un cliente ci incontra alla scrivania del direttore o in uno degli uffici interni, la promozione è automatica.

“Mi scusi, dotto’...”.

O addirittura:

“Mi perdoni, diretto’...”.

Altro giro, altro appellativo. Un cliente entra trafelato pochi secondi prima dell’orario di chiusura: **“Scusate, dove sono andati i banconisti?”**.

Una signora vuole cambiare un assegno di svariate milioni senza avere un documento di riconoscimento. A un cortese ma fermo rifiuto, replica indicando il direttore:

“Ma come, giuvino’, non me lo volete cambiare... Nemmeno se mi fate parlare con il professore là in fondo?”.

Infine l’apoteosi. Tutta farina del sacco di un simpatico signore anziano:

“Scusatemi, cancellie’, ma come devo compilare questa distinta?”.