

“Banchese”

DANIELA LORIZZO¹

Introduzione²

L tema del credito è stato affrontato più volte dalla rivista *Microimpresa* (si rimanda, in particolare, ai numeri 35 e 36 relativi ai primi due quadrimestri del 2014). La questione del finanziamento alle imprese è un argomento ancora molto attuale e le difficoltà di accesso al credito per le imprese hanno assunto una proporzione così rilevante che la Banca Centrale Europea (BCE) ha adottato, a partire dal settembre del 2014, alcune importanti misure per risolvere questa criticità.

Si fa qui riferimento al nuovo piano di rifinanziamento a lungo termine TLTRO (prestiti agevolati alle istituzioni finanziarie che dovranno tradursi in impieghi a imprese e famiglie) ma soprattutto alle misure non convenzionali introdotte a partire da marzo del 2015. Attraverso queste ultime operazioni la BCE acquisterà sul mercato secondario titoli (principalmente di stato) aumentando la liquidità e creando le condizioni per far ripartire il credito.

¹ Daniela Lorizzo è una libera professionista, Banking Trainer, figura professionale recente in Italia. Sito web www.danielalorizzo.it

² Introduzione a cura di Daniele Nicolai, ricercatore di Fondazione Impresa, Istituto di studi e ricerche sul tema della piccola impresa.

Al di là delle questioni macroeconomiche, il sistema creditizio è un mondo complesso anche quando si scende nel pratico. Le imprese intrattengono rapporti frequenti con le proprie banche ma, sovente, i piccoli imprenditori si sentono spaesati di fronte alle terminologie adottate dagli istituti finanziari rimanendo incapaci di contrattare così come si è soliti fare, invece, con gli altri fornitori di beni e di servizi.

Questo saggio di Daniela Lorizzo tratta la questione del linguaggio bancario, il “banchese”, che va conosciuto ed approfondito in quanto la sua comprensione è fondamentale per effettuare scelte finanziarie oculate e meno costose per la propria impresa.

Il messaggio lanciato da Daniela Lorizzo è semplice ma soprattutto profondo e incoraggiante: una volta superato il primo scoglio di conoscenza il “banchese” risulta più semplice di quanto si possa credere e attraverso l’educazione finanziaria le piccole imprese acquistano fiducia e competenza: si sentono di contrattare con le banche e di meritarsi il credito.

Rendere semplice il complesso attraverso le parole

Parleremo di “banchese”. Ho cominciato ad avere a che fare con questa strana lingua più di 30 anni fa. I primi 20 in banca, gli altri insegnando il “banchese” a imprenditori e imprenditrici.

In questo lungo percorso la cosa che mi si è fatta sempre più chiara è che essendo un linguaggio dovevamo partire dalle parole, e che essendo percepito come un argomento complesso dovevamo rendere semplice l’approccio.

Le parole sono importanti perché sono alla base della nostra conoscenza e quindi qui tradurremo parole tecniche come TAN, TAEG, EURIBOR, IRS ecc..

Ma le parole sono anche dietro le nostre credenze, si appog-

giano sui nostri pensieri e anche qui dovremo fare delle riflessioni, andare a vedere come reagiamo a certe parole e a certi pensieri perché a quel punto capiremo perché ci ritroviamo a volte a fare gli stessi errori. Perché ripercorriamo le stesse strade, sappiamo che sono sbagliate ma cambiarle ci spaventa.

E se imparare il linguaggio tecnico non sarà difficile, forse solo un po' noioso ma non difficile, ci richiederà un po' più di sforzo analizzare e comprendere il perché di certe abitudini di pensiero. D'altra parte se ci fermassimo a risolvere un problema tecnico, senza andarne alle cause non riusciremmo a fare un buon lavoro.

Partirò da una storia perché credo, sento che sia una storia che possa riguardare alcuni di voi. Ho iniziato a occuparmi di denaro a 19 anni, quando sono entrata in banca. Credevo fosse una sorta di gioco e che nel giro di pochi mesi mi sarei licenziata e con il "malloppo" guadagnato avrei fatto un viaggio e inseguito il mio sogno.

Nella realtà non è stato così, per fare questo passo ci avrei impiegato più di 20 anni. Sentivo che la banca non era proprio il mio posto, il mio lavoro e che tante cose mi stavano strette ma prima di riuscire a sganciarmi e dire basta ho dovuto attraversare molte strade, spesso in salita.

E poi un giorno il disagio è diventato talmente forte e insopportabile che ho detto basta e in banca non sono più tornata. È stato un momento forte, intenso, lo ricordo come una sorta di parto e ho rivissuto la sensazione di leggerezza e felicità che avevo provato alcuni anni prima partorendo Adele, mia figlia.

Non sapevo assolutamente cosa avrei fatto, avevo le risorse necessarie per poter non lavorare per un anno e così mi sono concessa il mio tempo. Non so se sia stato un atto coraggioso o solo incosciente, so che ho dato ascolto a una voce interiore che oggi chiamerei cuore ma che al tempo non sapevo definire e che con forza mi ha spinto via da quella che molti avrebbero chiamato una zona di confort ma che per me era diventata zona *off limits*.

In molti non hanno capito, condiviso la mia scelta, sono stata chiamata incosciente, egoista, “come potevo anteporre il mio piacere personale rispetto al benessere economico della mia famiglia?” Non è stato facile non farmi schiacciare e risucchiare da tutto questo e oggi posso dirvi che non avrei potuto fare scelta migliore, migliore per me, per la mia famiglia e per il mondo intero.

Questo mi ha insegnato molto sull’importanza del separare le credenze altrui dai nostri sogni. E così è cominciato il mio viaggio, la mia seconda vita lavorativa, mi sono concessa, permessa, regalata una seconda possibilità.

E ho scoperto quanto sia generoso l’universo quando segui il tuo flusso. Non sapevo cosa avrei fatto, non sentivo di avere talenti particolari, avevo sempre lavorato in banca e avevo solo un certezza: in banca non sarei più tornata.

Ho lasciato che il tempo mi facesse da mentore e ho cominciato ad esplorare il mondo. Se dovessi tradurmi con un’immagine mi rivedrei come una bendata che a tentoni cercava il suo albero. Ma un albero cos’è se non il risultato di un seme?

E il seme è arrivato, alcuni mesi dopo grazie ad una amica, un’imprenditrice di Forlì. Passeggiavamo al mare con le nostre due bimbe piccole, le dicevo che a settembre avrei dovuto cercarmi un lavoro, il mio tempo di autonomia era in scadenza.

Lei mi guarda e dice: “Daniela tu conosci il sistema finanziario perché non insegni a noi imprenditori come gestire il rapporto con la banca?” Io ho sgranato gli occhi e mi sono chiesta se avesse preso un colpo di sole! Che idea bizzarra!

Nessuno faceva questo lavoro e nessuno ne sentiva il bisogno e poi io con la banca avevo chiuso, le ho detto. Vi ricordo che era l’anno 2000 i casi Parmalat, Cirio dovevano ancora arrivare. Ma intanto il seme era stato gettato e evidentemente ha trovato terreno fertile perché nei giorni successivi ho cominciato a notare come certe immagini prendevano forma: mi rivedevo in banca,

nel mondo che avevo lasciato, responsabile dell'ufficio fidi e mutui della filiale.

Da me venivano le persone che dovevano chiedere un mutuo o un fido e attraverso queste immagini ho ricordato la frase che la maggior parte delle persone mi diceva: faccia lei Daniela tanto io non capisco niente.

E qui è arrivata la prima intuizione: nessuno entra in un qualsiasi negozio e chiede al commesso di vendergli il cappotto che vuole, come mai i clienti in banca si comportano così? La banca non è in fondo un negozio che vende e acquista denaro?

E la risposta è arrivata presto: in banca si parla un linguaggio, il "banchese" e le persone non lo conoscono anche perché nessuno lo insegna. E così ho deciso di farlo io, di diventare una banking trainer, una allenatrice del "banchese". Sono stata la prima in Italia, il seme aveva germogliato. E così è cominciato il mio percorso di formazione, o meglio di informazione.

Ho preparato il mio primo corso proprio basandomi su tutte quelle situazioni che avevo visto accadere in banca, ricordando le domande più frequenti, visualizzando le prassi di comportamento che vedevo ripetere da tanti e che spesso erano appoggiate a credenze sbagliate.

Il primo punto essenziale per me era portare conoscenza su un tema che vedeva la maggior parte delle persone sprovviste degli elementi di base per poter gestire il rapporto con la banca e con il denaro in modo equilibrato e consapevole.

Ho cominciato a tenere i primi corsi (oggi sono più di 700), con un obiettivo: rendere semplice un tema considerato complesso.

Sono partita con introdurre la regola delle tre C: *conoscenza... contrattazione... controllo*. Con questi primi semplici passi possiamo cominciare a rompere cattive abitudini.

Partiamo dal primo: *conoscenza*, credo che sia giunto il momento di assumersi le proprie responsabilità, perché se è vero,

verissimo, che il sistema finanziario ha fatto e fa errori enormi è anche vero che noi tutti abbiamo permesso di essere “abusati” dal sistema grazie a un livello di alfabetizzazione finanziaria fra i più bassi d’Europa.

Delegando ad altri le nostre scelte finanziarie, continuando a rimandare un approccio più consapevole, nascondendoci dietro i “tanto non capisco”, “tanto non serve a nulla”, abbiamo contribuito a rendere sempre più avido il sistema finanziario e il divario fra offerta finanziaria di chi vende e consapevolezza finanziaria di chi acquista sempre più ampia.

E visto che un sistema si dice in equilibrio a parità di conoscenza, questo equilibrio si è allontanato sempre più fino a presentare il conto, e il risultato l’abbiamo davanti tutti.

Quindi se le parole TAN, TAEG, EURIBO, IRS, ci trovano impreparati, ebbene avremo un problema con l’accesso al credito, se non sappiamo la differenza fra BOT e BOND avremo un problema con gli investimenti.

Perché è dalle parole che non capiamo che iniziano i nostri problemi e continueremo così a delegare ad altri le nostre scelte per poi magari lamentarci se non otteniamo i risultati che speravamo. So che la materia non è facile e che la tentazione di mollare è forte, ma la buona notizia è che le parole di “banchese” da tradurre sono una decina, un impegno di qualche ora, qualche giorno al massimo.

Mi sono sempre chiesta come mai tante persone sono così attente al prezzo del detersivo, fanno chilometri per risparmiare qualche euro ma poi di fronte a un mutuo, dove potrebbero risparmiare migliaia di euro, rimangono come paralizzate? È una forma di ipnosi collettiva?

Quindi una volta che abbiamo capito che la conoscenza farà la differenza, avremo superato il primo scoglio, con coraggio e determinazione cominceremo a guardare il “banchese” con altri occhi e

con altre orecchie, cominceremo a renderci conto, con stupore, che tutto è molto più semplice di come ce lo avevano fatto credere, che aver tradotto quelle dieci parole ci ha permesso di parlare con il gestore in modo più autorevole e sicuro, questo ci ha portato i primi frutti: miracolosamente il gestore ci ha cambiato le condizioni del conto e in un momento abbiamo risparmiato qualche centinaio di euro in un anno. Ci chiederemo: era così facile, chissà perché non l'ho fatto prima.

A questo punto possiamo passare alla seconda C, *contrattazione*: ebbene sì, in banca si contratta tutto.

Non c'è da stupirsi, solo diventarne consapevoli e prendere il coltello dalla parte del manico. Come si fa? Cominciamo con entrare in banca essendoci prima chiesti: a cosa mi serve quello che sto comprando? Quali bisogni deve soddisfare?

Sappiate che se non vi farete prima da soli questa domanda sarà la banca a farla per voi con la semplice differenza che a venire soddisfatto sarà un suo bisogno e non un vostro.

E qual è il bisogno della banca? Il suo bisogno è raggiungere un budget, quindi vendere un certo tipo di prodotto in un certo arco di tempo. Se non sarete voi a scegliere il prodotto giusto per voi, lo farà la banca al vostro posto, inutile dirvi che forse non è la stessa cosa.

Ma i prodotti non sono tutti uguali, i conti correnti non sono tutti uguali, soddisfano bisogni diversi a costi diversi. I mutui non sono tutti uguali, rispondono a esigenze diverse e hanno caratteristiche diverse. Non esiste il conto corrente o il mutuo migliore, ma esiste certamente un conto o un mutuo migliore per ognuno di voi.

Quantificate il vostro fabbisogno con cura, senza dare nulla per scontato. Attenti alla vocetta insidiosa che dice: questo non importa, tanto è una piccola cifra. Realizzare questo può fare veramente la differenza.

La terza regola delle tre C è il *controllo*: momento da non sottovalutare. Spesso, troppo spesso l'estratto conto viene buttato nel cestino, ancora imbustato, oppure passato direttamente al commercialista senza aver prima controllato le voci di costo.

Questa prassi così comune e allo stesso tempo così sbagliata ha permesso piccoli-grandi abusi sui conti. Addebiti più o meno importanti sono stati effettuati da personaggi spinti non solo dalla loro scorrettezza ma anche dalla consapevolezza che la maggior parte della clientela non si prendeva cura di controllare i propri conti.

Ma se sul conto corrente vengono addebitati importi non di nostra pertinenza come possiamo reclamare se non facciamo noi per primi le verifiche necessarie?

Non è forse ora, tempo che cominciamo a prenderci cura del nostro denaro in modo diverso?

Per alcuni anni ho percorso l'Italia in lungo e largo portando avanti il progetto delle tre C. Ha avuto successo, le persone entravano un po' spaurite e spesso perplesse ma alla fine del percorso mi sorridevano felici perché "avevano capito", entravano in banca e il "banchese" non era più quel demone dal quale scappare.

Ma poi è accaduto qualcosa che avrebbe portato un nuovo cambiamento, mi sono resa conto che se una parte delle persone "formate" diventavano via via autonome e sempre più sicure, ne restava una parte che invece si bloccava, nonostante avesse gli strumenti di base, qualche cosa non li faceva agire.

Ma cosa? Come mai avendo capito come relazionarsi con la banca non riuscivano a contrattare il prodotto migliore per loro? Cosa li teneva bloccati?

È a questo punto del mio cammino che comincio a rendermi conto dell'importanza delle credenze e capisco che queste persone erano bloccate dalle credenze che si erano costruite, spesso inconsciamente, negli anni. Ho potuto verificare che spesso non sentiamo di *Meritare* di avere denaro.

E qui la cosa è diventata più complessa. Molte le parole che sono emerse: amore, prosperità, desiderio, sogno, coscienza. Se vogliamo vivere nella prosperità, dobbiamo innanzitutto creare una coscienza di prosperità, con i nostri pensieri, con le nostre parole e le nostre azioni.

Prosperità è uno stato di coscienza, è imparare a vivere con co-raggio (raggio del cuore) senza paura. E cosa vince la paura? L'amore, l'amore per ciò che facciamo, l'amore per il sogno che coltiviamo.

Ogni pensiero che facciamo, ogni parola che diciamo è una affermazione di ciò che abbiamo deciso di credere in quel momento della nostra vita. Un cammino di mille passi comincia da un passo, così la fortuna di 1 milione di euro comincia da un euro.

Capisco così che insieme alle informazioni tecniche è necessario anche individuare su quali credenze si è costruito la propria relazione con il denaro e qui si apre un mondo, un mondo pieno di sorprese e di possibilità.

Qui ho proprio sentito che la mia coscienza stava facendo un passo avanti.

Un altro tema molto importante è il *Credito*, in questo momento storico non si fa che parlare di credito, di mancato accesso al credito, di difficoltà ad accedere al credito, temi che fino a pochi anni fa sembravano appartenere a un altro pianeta.

Per alcuni anni abbiamo vissuto come nel magico mondo del Bengodi, mutui e finanziamenti si ottenevano con grande facilità e se anche non conoscevamo la differenza fra TAN e TAEG non ci sembrava grave.

Ora i nodi sono arrivati al pettine e si comincia a comprendere che la conoscenza finanziaria diventa sempre più importante e urgente per tenere in piedi e al riparo la nostra azienda e la nostra famiglia.

La crisi sta mettendo alla prova sotto vari punti di vista molti di noi e non è sempre facile mantenere i nervi saldi, ma è vero che può diventare anche una grande opportunità, ci costringe a guardare avanti, intorno e dentro, a volgere lo sguardo verso un tema che forse non ci piace tanto e che avevamo magari rimandato, demandato ad altri ma che invece ci riguarda molto da vicino: il banchese.

Quante volte leggendo il documento di sintesi inviatoci dalla banca abbiamo cercato di districarci tra EURIBOR, IRS, DIF, CIV?

E quante volte sentendoci dire dal gestore bancario che il nostro rating era calato ci siamo chiesti cosa potevamo fare per migliorarlo? Il tutto parte dalla conoscenza, conoscenza del sistema, delle regole e delle possibilità.

La buona notizia è che il “banchese” è un linguaggio più semplice di quello che ci aspettiamo e, come vi ho già anticipato, con poche ore di formazione si possono raggiungere livelli di consapevolezza sufficienti per condurre una buona negoziazione, efficace e soddisfacente.

È evidente che diventa sempre più urgente appropriarsi di una strumentazione pratica per creare, con il sistema finanziario, una relazione più equilibrata e consapevole, una relazione che permetta di entrare in banca sentendoci forti e protetti dalla luce della conoscenza.