

# **Banca d'Italia, verifiche in incognito agli sportelli bancari**

*L'obiettivo dichiarato è esaminare la relazione tra l'addetto allo sportello e il cliente*

---

Occhio. Chi lavora allo sportello delle banche (sempre meno addetti in realtà) da lunedì in poi non saprà se chi si trova davanti è un cliente o un informatore della Banca d'Italia. Partono le verifiche in incognito agli sportelli bancari – informa Via Nazionale – per capire in che modo vengono forniti informazioni e servizi ai clienti.

Anche Via Nazionale come già l'Ivass nel campo delle assicurazioni e il settore privato, parte con il “mystery shopping” dove suoi incaricati si presenteranno nelle filiali fingendosi cittadini bisognosi di servizi bancari che, evidentemente, non possono o non riescono ad avere per via telematica.

## **In caso di carenze non ci sarà avvio automatico di procedure sanzionatorie**

La procedura, sottolinea Via Nazionale, permetterà “di meglio esaminare la relazione tra l'addetto allo sportello e il cliente avendo riguardo, ad esempio, alla preparazione del personale, alla rispondenza del prodotto offerto alle esigenze rappresentate dal cliente, alla presentazione e utilizzo della documentazione di trasparenza, al collocamento di prodotti

*specifici, eventualmente diversi da quelli richiesti dal cliente stesso”.*

I risultati delle visite in incognito – confida la banca centrale – potranno rappresentare un contributo all’azione di vigilanza, anche se – *tranquilla* – non daranno autonomamente avvio a procedure sanzionatorie.

## **La verifica su preparazione del personale e presentazione dei prodotti**

Nell’ambito della vigilanza, rileva la Banca d’Italia, il mystery shopping permetterà di meglio esaminare la relazione tra l’addetto allo sportello e il cliente avendo riguardo, ad esempio, alla preparazione del personale, alla rispondenza del prodotto offerto alle esigenze rappresentate dal cliente, alla presentazione e utilizzo della documentazione di trasparenza, al collocamento di prodotti specifici, eventualmente diversi da quelli richiesti dal cliente stesso.

**Fonte: IlSole240re**