

La norma ISO 9001:2000 e le banche italiane

Le banche del nostro paese, da qualche tempo, sono impegnate a portare avanti una serie di iniziative tese a promuovere la riduzione del gap tra la “qualità dei servizi percepita dalla clientela” e quella normalmente erogata.

In questo ambito, infatti, l’ABI ha favorito la sensibilizzazione degli enti creditizi suggerendo loro di costituire al proprio interno un Ufficio Reclami e, nel contempo, ha istituito l’Ombudsman Bancario al quale i singoli istituti possono aderire.

L’Ombudsman Bancario è un organismo collegiale destinato ad esprimere giudizi di merito sulle controversie che non abbiano trovato soluzione soddisfacente per il cliente in sede di preventivo ricorso all’Ufficio Reclami dell’ente creditizio (vd. ABI – Serie Tecnica R – circolare n.3 – “Accordo per la costituzione dell’Ufficio Reclami della clientela e dell’Ombudsman Bancario”).

Di recente, inoltre, l’ABI ha dato vita al “Progetto Patti Chiari” che si propone, attraverso una serie di iniziative, di “cambiare profondamente il sistema di rapporti Banca e Società” (vd. Introduzione al “Progetto Patti Chiari” disponibile sul sito internet dell’ABI).

Questo progetto, gestito da un consorzio di banche che vi aderiscono volontariamente, si basa nel promuovere singole iniziative, a loro volta regolamentate da procedure standardizzate, a fronte delle quali gli enti creditizi interessati possono ottenere una certificazione “qualità” qualora percorrano un predefinito iter certificativo. Tale certificazione viene rilasciata da uno degli enti certificativi iscritti presso l’albo tenuto dal Consorzio ed è sottoposta a revisione periodica.

Il Progetto “Patti Chiari” ha sviluppato, anche, un’attività di analisi e ricerca sulla “percezione della relazione banche-clienti” attraverso lo studio di parametri quali, correttezza, fiducia, trasparenza, innovazione, flessibilità, ruolo economico delle banche, professionalità e competenza del personale, etc.

L’attenzione al cliente è un tema di primaria importanza e adeguatamente trattata anche dalla famiglia delle norme ISO 9000:2000 ed in particolare dalla norma ISO 9001:2000 in base alla quale è possibile impostare un preciso iter certificativo

A queste norme, emanate dalla International Standard Organization e quindi riconosciute a livello mondiale, possono aderire le singole organizzazioni imprenditoriali che prescindendo dal settore economico di appartenenza, possono attivare un processo di certificazione. L’iter di

certificazione viene seguito da specifici enti riconosciuti da un ente garante che in Italia si chiama SINCERT.

L'insieme delle norme ISO 9000:2000 è vicina alla realtà gestionale dell'azienda suggerendo, attraverso la "gestione per processi" e il loro costante "monitoraggio", la necessità di valutare l'andamento aziendale in termini di: presenza nel mercato, tenuta di adeguati rapporti relazionali interni/esterni, sviluppo e coinvolgimento del personale, customer satisfaction.

Certamente la norma ISO 9000:2000 non è in sovrapposizione con le iniziative intraprese fin qui dal settore bancario; anzi è auspicabile che la certificazione ISO 9001:2000, già adottata da alcuni istituti di importanza nazionale, possa diffondersi fra tutti gli enti creditizi utilizzando, in questo modo, un unico linguaggio comune sia nello spazio sia tra i diversi settori economici, laddove le iniziative promosse dall'ABI possono rappresentare necessari approfondimenti complementari alla norma ISO e orientati al "miglioramento continuo".

Pasquale Dionisio