

PAVAN (EMILBANCA)

«App e notifiche nostre alleate ma la tecnologia non ci basterà»

● «La disattenzione gioca un ruolo, soprattutto quando parliamo di rapporti aperti molti anni fa per esigenze specifiche e poi lasciati in secondo piano. C'è però anche un tema di educazione finanziaria: non sempre è chiaro che l'inattività prolungata può portare a conseguenze come la dormienza. Allo stesso tempo, anche le banche sono chiamate a fare la propria parte. Negli ultimi anni la comunicazione è migliorata molto, ma può diventare ancora più semplice, chiara e vicina al linguaggio delle persone». È il punto di vista di Gianluca Pavan, vicedirettore generale di Emilbanca, sul fenomeno dei conti dormienti.

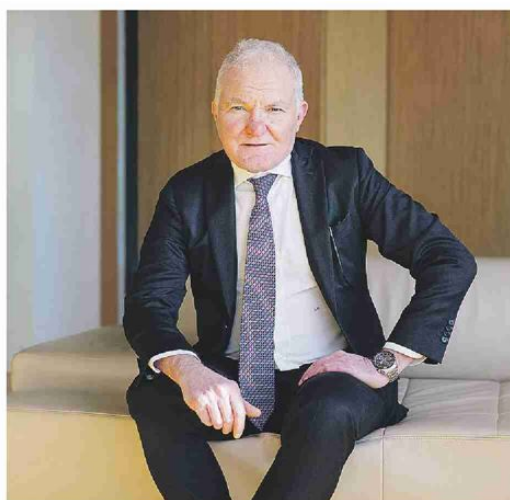
«Rispetto a dieci o vent'anni fa l'attenzione è cresciuta, soprattutto grazie agli strumenti digitali che rendono immediato il controllo delle proprie posizioni. Detto questo, resta una componente marginale di passività, in particolare sui rapporti meno utilizzati o storici. Il compito delle banche, soprattutto di realtà territoriali come la nostra, è proprio quello di azzerare questa distanza, aiutando i

clienti a mantenere una visione ordinata delle proprie posizioni».

In un'era di app e notifiche, il fenomeno dei conti dormienti resiste. Secondo Pavan, «la tecnologia è un grande alleato, ma da sola non basta: serve anche una maggiore attenzione alla semplificazione e un accompagnamento consulenziale».

Quanto è difficile per gli istituti individuare i titolari o gli eredi di conti dormienti? «Rintracciare clienti o eredi - osserva il vicedirettore generale di Emilbanca - può diventare complesso, soprattutto quando i rapporti sono datati e le informazioni non sono aggiornate. Tra cambi di residenza, passaggi generazionali e situazioni ereditarie articolate, il lavoro non è sempre lineare. Le banche sono tenute a fare diversi tentativi di contatto, ma ci sono margini di miglioramento. Più integrazione con le banche dati e una maggiore digitalizzazione potrebbero rendere tutto più semplice e trasparente».

t.tren



Gianluca Pavan, vicedirettore generale Emilbanca



Peso: 7%