

# I risparmi dei romani

La «city di casa» si prepara al '92  
Nuovi sistemi di prelievo e anti-fila

Gli operatori finanziari sono ottimisti e fiduciosi  
Il mercato del credito capitolino è secondo in Italia e fa gola in Europa

# In banca divani e self-service



## I clienti scettici «Troppe code e disservizi»

«I romani, per la verità, non sembrano del tutto soddisfatti del nuovo corso delle banche cittadine. «Si fanno file di mezz'ora solo per avere un libretto di assegni», si lamenta un signore anziano all'uscita di una banca del centro. «E non parliamo dei tempi necessari per avere la disponibilità degli assegni versati o per ottenere il conteggio degli interessi sulla valuta», aggiunge un giovane ben vestito, dall'aria molto manageriale. «Per un piccolo imprenditore, che ha bisogno continuamente di credito e di servizi, il rapporto con le banche in questa città è tutt'altro che facile». Qualche volta, i guai vengono proprio dalla tecnologia: quando il cervellone «fa i capricci» e la cosa non è poi così rara in banca entrano tutti nel palione. Ed anche i bancomat, sempre più diffusi fra i romani, riservano spesso sorprese sgradevoli.

«Come tutti i processi di modernizzazione anche questo ha avuto le sue incertezze e i suoi problemi», dice Carlo Marinangeli, direttore dell'Ibi di piazza del Parlamento, dove per la verità i servizi sono più rapidi ed efficienti che altrove. «Negli ultimi anni si sono avuti cambiamenti enormi, sia nell'organizzazione del nostro lavoro che nelle esigenze della clientela. Fino a qualche tempo fa si andava in banca solo per versare e prelevare denaro, mentre oggi queste operazioni sono decisamente marginali e forse non è lontano il giorno in cui si faranno interamente fuori dalla banca». E questo cosa significa nel rapporto fra la banca e il pubblico in una città come Roma, dove le file agli sportelli persistono un po' in tutti i punti, appunto che una delle qualità più importanti per il nostro lavoro è diventata quella di non far perdere tempo alla gente. Di sbrigare in fretta e bene, perché il cliente ha diritto a tutta la nostra cortesia, indipendentemente da quanto sia importante il suo conto; le cose di routine, per dedicarsi soprattutto ai servizi più sofisticati, come le consulenze o l'offerta di condizioni di credito personalizzate.

Nella lista delle recriminazioni dei romani non c'è solo la lamentele per i servizi inefficienti allo sportello, ma anche quella più grave, per le condizioni di trattamento ingiuste, che alcune banche impongono alla clientela approfittando dell'ampia discrezionalità che consente la normativa in vigore. Qualcuno sostiene di dover aspettare fino a 45 giorni prima di avere la disponibilità su un assegno «fuori piazza» (che in gergo bancario significa proveniente da un'altra città). «Ma si tratta di casi isolati. Di banche, forse fuori dai grandi centri, che non hanno ancora al passo con i tempi», sostengono con decisione alla Cassa di Risparmio di Roma. Non è sempre così: una giovane correntista, ad esempio, contesta con vigore il servizio offerto proprio da un'agenzia della Cassa di Risparmio in via Giacinto Carini, a Monteverde.

Per la clientela «privata», che va in banca una volta ogni tanto (ma che secondo le statistiche immette nel sistema creditizio romano qualcosa come 30 miliardi ogni mese), il problema principale è quello dell'informazione. Quanti sanno, ad esempio, che si possono far pagare alla banca tutte le nostre bollette, senza muoversi da casa e senza spendere un soldo per questo servizio? «Decisamente pochi», conclude Marinangeli - «se c'è ancora tanta gente che porta fisicamente le bollette in banca invece di richiederne il pagamento automatico una volta per tutte. E per questo che stiamo studiando anche un nuovo uso dello spazio nelle banche. Al centro del salotto dovrà esserci un operatore, costantemente a disposizione del pubblico per qualsiasi informazione. Un'idea molto meno futurista di quanto non sembri».

Il mercato del credito a Roma è il secondo in Italia dopo quello di Milano. Può far gola ai colossi europei in vista dell'apertura delle frontiere commerciali? Gli esponenti della «piazza» bancaria della capitale ostentano fiducia: «Il '92 non ci fa paura». Secondo loro le banche sono «rinat» negli ultimi due anni. «I nostri servizi oggi sono all'avanguardia». Ma la gente continua ad essere insoddisfatta.

### STEFANO CAVIOLA

«Il '92 in banca è già di casa, anche se c'è arrivato senza troppe fanfare». Direttori generali, manager, titolari di filiale o di agenzia della «piazza» bancaria di Roma sfoderano ottimismo e soddisfazione. Alla domanda se il sistema creditizio della capitale sia pronto per entrare in Europa rispondono tutti con uno scatto d'orgoglio, come se si trattasse di un'impertinenza. Secondo loro, sugli effetti dell'apertura delle frontiere economiche e finanziarie si sta facendo fin troppo rompere. «A Roma gli istituti di credito sono attrezzati per affrontare qualsiasi concorrenza. Non ci saranno problemi».

Ma le cose non sono proprio così semplici. Delle nostre banche, fino a poco tem-

samente romana, sia per origine che per interessi attuali. La qualità e la varietà dei servizi che offriamo al pubblico è aumentata enormemente e oggi non siamo secondi a nessuno. L'ipotesi di una corsa all'accaparramento del nostro mercato da parte di istituti degli altri paesi mi sembra francamente inverosimile. Togliere spazio alle nostre banche, che hanno decine e decine di sportelli nella città, sarà un'impresa assai ardua».

Inoltre, sostengono in molti, al contrario di alcune grandi città del Nord Italia la banca a Roma è soprattutto orientata verso la piccola clientela, quella delle piccole aziende commerciali, dei liberi professionisti, delle famiglie. E se è vero che le grandi banche europee hanno esperienza da vendere nel campo del credito «al consumo» e del rapporto con un pubblico ampio, fatto di gente comune, è anche vero che un mercato così frazionato si può seguire solo con un'organizzazione capillare e con una profonda conoscenza della realtà locale.

Dunque, una grande partita internazionale si giocherà nei prossimi anni all'interno del

mercato bancario della capitale. Anzi, questa sfida nel segno della modernizzazione e dell'efficienza è già in atto. Ma alla gente comune questa «tenzone» porterà qualcosa? Secondo gli esperti sì. Soprattutto servizi più qualificati e condizioni di trattamento migliori. «Se le banche entrano in maggior concorrenza a beneficiarne è soprattutto il pubblico - aggiunge Giuseppe Biscari, capo del servizio sviluppo della Cassa di Risparmio -». E siccome la partita si gioca sul fronte dei servizi, a fare da arbitro saranno i consumatori, come in qualsiasi altra competizione commerciale. In tutte le nostre agenzie, ad esempio, funziona da qualche tempo un sistema chiamato Q-matic che ha lo scopo di evitare le file agli sportelli. Il cliente entra, strappa un biglietto e si può accomodare in un salottino. Quando viene il suo turno si accende un tabellone con il numero del suo biglietto. Ma forse la cosa più importante è il servizio di informazione svolto negli ultimi mesi: c'è una squadra di giovani impiegati che gira fra la clientela per spiegare come si usano le macchine automati-

che per fare prelievi e versamenti e quali sono le nuove possibilità offerte dalla nostra banca. Un lavoro paziente, al termine del quale sia noi che la nostra clientela potremo risparmiare molto». E le attese lunghissime, che anche il vostro sistema non esclude, i bancomat che non funzionano, le difficoltà di accedere ai servizi del sistema bancario, tutte queste cose non contano nulla? L'ottimismo che regna alla Cassa di Risparmio non può essere frenato con queste argomentazioni. «La nostra banca ha messo a punto una carta che si chiama Carifast che consente, nell'area self-service delle nostre banche, di fare versamenti e prelievi senza mettersi in fila. Quanto al Bancomat, noi siamo l'istituto che ne ha di più in tutta Roma e mi risulta che funzionino tutti regolarmente. Se ci sono eccezioni, invito chiunque a segnalarmele».

Anche all'Abi, l'Associazione Bancaria Italiana, la scadenza del '92 viene minimizzata. «Non succederà proprio nulla di drammatico, a parte il fatto, che si sta già verificando, che le nostre banche diventeranno sempre più fun-

zionali ed efficienti». È dello stesso parere anche Alberto Ranucci, responsabile della filiale romana del Monte dei Paschi di Siena, nella capitale da pochi mesi: «Il sistema bancario di questa città non è in nulla inferiore a quello del resto d'Italia. L'apertura del mercato europeo non aggiungerà molto alla competizione che c'è già fra le banche nazionali». Insomma, la parola d'ordine è per tutti la stessa: fiducia e ottimismo. Secondo i responsabili del credito romano sarebbe avvenuta negli ultimi anni, anche sotto la pressione dell'opinione pubblica, una specie di rivoluzione all'interno del sistema bancario, a tutto vantaggio dell'efficienza e della qualità dei servizi. A Roma il cambiamento sarebbe perfino più importante che altrove, perché maggiori erano le difficoltà di partenza. Il pubblico, sempre accordando credito a questa premessa, non avrebbe ancora imparato a cogliere gli aspetti essenziali per mancanza di tempo e di informazione. Se le cose stanno davvero così ce ne accorgiamo presto: mai come in questo caso il tempo è (e sarà) danaro.

## IL MERCATO IN CIFRE

Campione mensile di impieghi (prestiti effettuati) e depositi (ricevuti) di tutte le agenzie della città, divise per settore di attività (in milioni).

Settore	Impieghi	Depositi
Pubblica amministrazione	1.473.214	6.838.057
Imprese assicurative e finanziarie	2.150.473	1.933.839
Imprese non finanziarie pubbliche	2.329.534	954.857
Imprese non finanziarie private	23.412.169	8.253.088
Famiglie e istituzioni (senza fini di lucro)	4.984.642	30.973.099
TOTALE	34.330.022	48.049.650

### I TEMPI PER I SERVIZI

Valuta (si tratta del lasso di tempo che la banca lascia trascorrere prima di conteggiare gli interessi su un versamento effettuato): 1 giorno per un versamento in contanti; 2 giorni per un assegno «su piazza»; 7 giorni per assegno «fuori piazza».

Indisponibilità (il tempo che deve trascorrere prima che un assegno versato sia effettivamente disponibile in contanti): 3 giorni lavorativi per un assegno «su piazza»; 15 giorni per un assegno «fuori piazza». Ma molte banche pretendono addirittura fino a 45 giorni.

Interessi (la quota di interessi pagati su base annua della banca sulla cifra di un conto corrente): oscillano dal 2,5% al 9%. Il tasso medio è considerato del 7,5%.




# ringiovanisce di 2 anni la tua auto usata

Se possiedi una versione benzina di FIESTA, PANDA Y10, SUPERCINQUE, UNO, GOLF, PEUGEOT 205, SIERRA, ALFA 33 o ESCORT immatricolata 1984 o 85, in buone condizioni, e vuoi permutarla con uno dei modelli FORD 1989 illustrati nella pagina, Ford SALA ti garantisce la valutazione delle tabelle ufficiali per un'auto dello stesso modello di due anni più giovane.\*

Se non hai permuta o se hai un usato di tipo diverso, Mephisto ha comunque una proposta su misura per te.

TRANSIT  
2.0 benzina  
2.5 diesel (d. 1.9)  
Cilindrata 50 versioni

VOYAGER GREEN  
1.3 - 1.4 benzina  
1.9 diesel (23.8 Km con 1 lit.)

ORION GREEN e GHIA  
1.4 - 1.6 benzina  
1.8 diesel (24.4 Km con 1 lit.)

SIERRA  
Berlina e station wagon  
1.6 - 1.8 (CVN - 2.0)  
2.0i (COWORTH 16V)

ESCORT GREEN  
CLX e GHIA  
1.3 - 1.4 benzina  
1.8 diesel (23.8 Km con 1 lit.)  
Turbo 132 cv e Cabrio

**OPERAZIONE MEPHISTO: ALTRO CHE FUSIONE NUCLEARE!**

Piazza GONDAR, 20 - Via FLAMINIA Vecchia, 712  
tel. 86.01.703 tel. 32.94.762

Via PO, 1/h - Via NEMORENSE, 140  
tel. 88.40.870 tel. 83.95.293

**FORD SALA**  
**21**  
ANNIVERSARIO

**NEL DECIMO ANNIVERSARIO**

## NICARAGUA RICOSTRUIRE NELLA PACE

Incontro con  
**DANIEL ORTEGA**  
presidente del Nicaragua

**VENERDI 5 MAGGIO ORE 18.30**  
Aula Magna Università «La Sapienza»  
Piazzale Aldo Moro - ROMA  
per adesioni AIN tel. (06) 8471278

ASSOCIAZIONE ITALIA-NICARAGUA  
Associazione per la Pace - ACLI - ARCI

hanno finora aderito:  
Comitato per il decimo anniversario della rivoluzione popolare sandinista (diverse Ong e associazioni di solidarietà) - Fgci - Mgs - Coord. giovani Dp - Rete Radio Resh - Cgil - Cisl - Uil

## GOLOMBI GOMME

Sondrio s.a.s.

ROMA - VIA COLLATINA, 3 TEL. 2593401  
GUIDONIA - VIA PER S. ANGELO - TEL. 0774/302742  
ROMA - VIA CARLO SARACENO, 71 TORRE NOVA - TEL. 2000101

RICOSTRUZIONI - RIPARAZIONI E CONVERGENZA



RICOSTRUZIONI COMPLETE DI PNEUMATICI NUOVI E RICOSTRUITI



Abbonatevi a

# l'Unità