

Novità in casa Comit

Banca non-stop per migliorare la consulenza

ANNA MARIA CRISPINO

Una banca non-stop 24 ore al giorno 7 giorni alla settimana. Il sogno di cittadini vessati dal traffico metropolitano e esausti per le file? No, a Milano c'è. All'angolo tra piazza della Scala e via Manzoni, l'agenzia della Banca Commerciale Italiana è completamente automatizzata e dunque funzionante giorno e notte, feriali e festivi. Si entra con una qualsiasi carta magnetica (Bancomat, carta di credito etc.) e, sotto il soffitto di stucchi finemente restaurati della storica sede Comit, una decina di video vi offrono tutti i servizi di cassa disponibili via macchine.

Potreste cominciare toccando uno dei grandi schermi di «Borsa oggi» che forniscono l'andamento aggiornato della Borsa Valori di Milano, listini, valute e le ultime notizie relative ai temi dell'economia (il collegamento news è con l'agenzia di stampa Radiocor). Poi c'è la «Guida Comit» che racconta a viva (si fa per dire) voce tutto quello che la banca può offrire in tema di servizi finanziari, crediti, mutui, titoli, investimenti e così via.

È un primo approccio ai servizi di *financial consultant* che impiegati e funzionari possono fornire e negoziare *ad personam*. Poi, soprattutto per gli stranieri, c'è il Bureau de Change: uno sportello automatico che permette di cambiare in lire italiane 17 tipi di banconote estere: pare che sia la delizia dei turisti giapponesi. Mentre, per i clienti Comit, sono a disposizione la «cassa

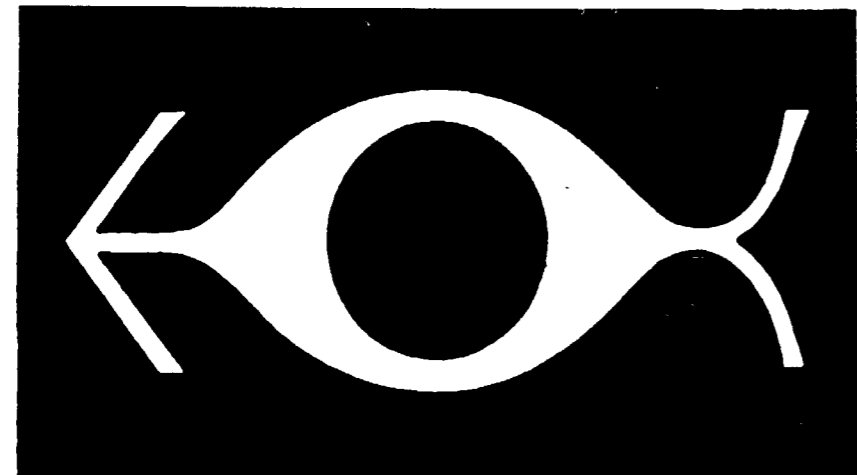
versamenti» con accredito diretto in conto corrente, la «cassa utenze» dove si possono pagare, franco commissione, le bollette di utenza domestica (Sip, Enel, etc.) e il «Self-service», qui la macchina vi dà il saldo e i movimenti, trasmette ordini di bonifico e girconto, prenota libretti d'assegni e valuta estera. Valuta in quattro divise straniere si può invece prelevare direttamente digitando sul video dei «Prelevamenti in valuta». E non mancano, peraltro, normali sportelli bancario

per i prelievi. Il tutto controllato a vista da occhi magnetici che rimandano la vostra immagine (e quella di eventuali malintenzionati) nella sala controllo. Un po' inquietante, vero? Macché, è solo questione di abitudine, sostengono gli addetti. Se un cliente rimane, paralizzato nel semicerchio di macchine, con la sua tesoreria, senza sapere che fare, ecco che interviene (almeno nelle ore di ufficio) il signor Giuliani che realizza quel magico contatto tra umano e macchina che tanti paventano: «I giovani

sono disinvolti, gli stranieri anche. Solo gli anziani fanno un po' più di fatica ad abituarsi - dice Giuliani -. Ma vuol mettere il senso di tranquillità e sicurezza che dà un posto così rispetto agli sportelli su strada o il tempo che si risparmia rispetto alle file in agenzia?»

Certo, bisogna essere disponibili ad affrontare questo antiteatro di schermi verdastri, il sistema fornito dalla Olivetti fa davvero risparmiare tempo, collegato com'è in tempo reale con l'intera rete Comit e con la rete interbancaria. Inaugurata il

19 settembre del 1990, la banca non-stop Comit di piazza della Scala ha il vantaggio di riunire tutte insieme macchine che sono presenti anche nelle aree self-service delle agenzie più recenti della Comit come di altre banche. Una elegante vetrina tecnologica che ha il vantaggio non secondario di alleggerire in maniera consistente il lavoro di cassa delle agenzie. Investimenti? Certo rilevanti. Alla Direzione centrale della Comit non danno cifre ma ci tengono a sottolineare come la realizzazione di questa area informaticamente attrezzata rientri innanzitutto nel programma Comit di sportelli self-service per la clientela. Un programma che ad oggi ha all'attivo 601 sportelli e 520 cash dispenser. «È un progetto improntato a migliorare il servizio alla clientela. Ma dopo sei mesi, che bilancio se ne può fare in termini di costi/benefici? «Giochiamo soprattutto sull'avvenire. Già oggi i risultati sono per noi positivi ed incoraggianti - sostengono alla Comit - specie per l'alleggerimento del lavoro di sportello. Ma occorre un impegno di informazione da parte nostra che ne favorisca un uso abituale da parte della clientela. E questo richiede uno sforzo». Dunque, il futuro è nell'incremento dell'automazione informatizzata? «Certo, sia per migliorare la qualità dei nostri servizi che per liberare energie: con meno fila agli sportelli per le ordinarie operazioni di cassa, il nostro personale sarà più disponibile per un lavoro di consulenza».



Accordo Unicard-Visa

La cooperazione si converte alla «plastic money»

RICCARDO MANCINI

Una rivoluzione di plastica. Non ci sono dubbi che l'avvento della moneta elettronica dovuta al diffondersi planetario delle carte di credito sia un dato incontrovertibile. Effettuare pagamenti non in denaro contante è una evidente comodità: niente rischi di smarrimenti, di furti o rapine, niente file alle banche, disponibilità immediata in situazioni di emergenza, specialmente all'estero, possibilità di dilazionamenti. Paradossalmente una conferma indiretta del successo dell'innovativa forma di pagamento è giunta dalla recente manovra finanziaria decisa dal governo che ha stabilito di introdurre una tassa annuale sulla «plastic money». Una decisione che ha fatto subito discutere almeno per tre buoni motivi.

Il primo è che un governo che si accanisce sui consumi di massa (le carte di credito in circolazione in Italia sono oltre 3 milioni) piuttosto che sui redditi è la dimostrazione pratica della sua ineluttabilità impositiva. Il secondo motivo è che con tale provvedimento si rischia di disincentivare una forma originale di controllo sia fiscale sia anticiclaggio. Immaginiamo infatti per un attimo che tutte le transazioni commerciali in Italia avvenissero tramite carta di credito: sarebbe un grande colpo all'evasione fiscale e si otterrebbe un notevole controllo sulle attività finanziarie illecite. Infine con questa decisione governativa si penalizza un mercato che denota notevoli ritardi in campo europeo.

Edwin Morley Fletcher, responsabile del dipartimento finanziario della Lega nazionale cooperative e

mutue, suggerisce in proposito una interessante alternativa. «Ritornando a un'impostazione pari al bollo sugli assegni (500 lire) su ogni transazione effettuata sia con le carte di credito che con quelle di debito (Bancomat) si otterrebbe un risultato nettamente preferibile», spiega Morley Fletcher. «Per l'erario in termini di gettito; per non discriminare fiscalmente tra mezzi di pagamento, per effettuare un impatto più morbido su un mercato in crescita».

Le carte di credito, infatti, sono oggi nei portafogli del 25 per cento

dei lavoratori europei ma solo in poco più di un decimo di quelli italiani. Se rapportiamo i tre milioni di carte in circolazione in Italia con i 30 milioni in uso in Inghilterra, i 20 milioni in Francia, i 18 milioni in Spagna, non è difficile presupporre nei prossimi anni una diffusione di massa. Per promuovere lo sviluppo della «plastic money» il movimento cooperativo ha deciso perciò di creare uno strumento aperto e agganciato ai grandi circuiti nazionali e internazionali di pagamento. Si chiama Unicard-Visa, sarà emessa dalla Banec, la Banca dell'eco-

nomia Cooperativa, affiancata dalle Coop e dal gruppo Unipol e potrà contare sul circuito Visa, il più grande del mondo con otto milioni di punti di vendita convenzionati di cui 130.000 in Italia.

Potrà utilizzare l'Unicard a partire da gennaio prossimo chiunque ne faccia richiesta, soci o non soci delle cooperative aderenti alla Lega, e la nuova carta di credito non sarà certamente «qualsiasi». Innanzitutto la scelta di non utilizzare uno strumento «autarchico» interno permetterà ai soci e ai clienti delle cooperative della Lega di uscire dal «ghet-

to» di utilizzare - e per molti sarà la prima volta - un mezzo di pagamento pratico e vantaggioso: in Italia e all'estero. L'Unicard nelle intenzioni dei suoi ideatori sarà inoltre una carta competitiva rispetto alle altre già presenti sul mercato italiano, offrendo alcuni plus specifici che saranno chiariti nei prossimi mesi, quando il progetto diventerà operativo. Già oggi l'interazione tra la Coop e la rete Unipol-Banec ha avviato alcune iniziative originali: dagli sportelli bancari negli ipermercati agli sportelli assicurativi nelle sedi bancarie. L'Unicard può diventare un elemento di accelerazione nell'integrazione tra le reti di uno stesso circuito. Con un obiettivo chiaro, puntualizzano gli ideatori: offrire un servizio di assistenza «Salva Tempo» al cittadino che in quanto consumatore è titolare di diritti sempre sbandierati ma in pratica regolarmente inevasi.

Oggi il cittadino consuma preziosi archi del proprio tempo, il pagamento delle bollette è un esempio lampante, per sbrigare noiose faccende quotidiane. Domani con la Unicard, il pagamento potrà avvenire attraverso prelievi rateizzati attivando cooperative o associazioni cui il cittadino potrà rivolgersi anche per informazioni di mercato. Quindi una sorta di servizio polifunzionale per il cittadino che mantenga la massima trasparenza verso gli utenti. È qui la scommessa più ambiziosa del progetto. Il movimento cooperativo è riuscito in questi anni a trasformare milioni di proletari in imprenditori, oggi scommette nella trasformazione di milioni di consumatori e cooperatori in soggetti del mercato finanziario.

dossier

automazione

Fincooper.

Il valore della

cooperazione.



Fincooper