

# Economia e lavoro

Borse in panne, si teme che la Fed muova i tassi  
La Germania: il G7 di Detroit discute, non decide

## Whitewater, la seconda frustata Dollaro a picco

Settimana di grande instabilità sui mercati internazionali: dollaro ai minimi sul marco, la lira guadagna 16 punti e perde un poco sulla valuta tedesca. Borse sotto zero. Braccio di ferro Usa-Giappone sui commerci e scandalo Whitewater rovesciano l'incertezza sugli investitori. La massa monetaria tedesca alimenta il fuoco. Nessuna rassicurazione dal G7 di Detroit: sarà solo uno scambio di idee sulle ricette contro la disoccupazione.

ANTONIO POLLIO SALIMBENI

ROMA. È una febbre tutta italiana quella che ha accelerato i battiti al permafrost mercato di Wall Street. Colpa dei Clinton e dello scandalo immobiliare. Colpa delle voci che parlano addirittura delle dimissioni del presidente. Reazioni da tempesta istituzionale, non solo finanziaria. Così al termine di una settimana di tensione, il dollaro è scivolato ai minimi dell'anno a 1,6823 marchi. Il marco si è apprezzato, con tutta l'incertezza esistente sul controllo della liquidità interna dopo che si è scoperto che il già pessimo dato sulla massa monetaria in gennaio è stato corretto da 20,6% a 21,2%. La Bundesbank fa sapere che si tratta di una notizia irrilevante per gli investitori, ma nel giro di pochi secondi il *fast market*, quella fase delle contrattazioni che segnala il *tilt* dei prezzi, ha quotato il prezzo del *bund* con una perdita secca di venti centesimi. La lira a metà pomeriggio ha guadagnato dieci punti sul dollaro, verso sera ne aveva guadagnati 15-16. Sul marco piccolo vantaggio di un punto a 990,23, perso però nel tardo pomeriggio a causa delle forti oscillazioni del dollaro (992-993). La tensione sul mercato monetario è poca cosa rispetto alla frustata delle Borse di quasi tutto il mondo. Ma Wall Street a metà giornata avanzava (+0,40). Ampissima la ritirata londinese che ripiega su -1,30%, il minimo del listino internazionale.

### L'Italia galleggia

Tutte le altre Borse sotto zero perché si diffonde l'aspettativa che in una situazione di incertezza istituzionale, la Fed sposti in su i tassi di interesse. Tokyo si salva, galleggiando poco sopra, e pure Milano non ha dovuto leccarsi una nuova fenta (chiusura a 0,28%).

Non capita tutti i giorni che il mercato monetario e borsistico italiano si salvino dalla depressione. Oltretutto, l'Italia è ormai entrata nel dolente periodo dell'incertezza pre-elettorale. Ogni giorno, ogni ora sono buoni per gettarsi a speculare sui ribassi sfruttando il contraddittorio dei candidati. Ma, attenzione, il fatto che l'Italia sia in piena zona rischio è dimostrato dall'andamento dei prezzi dei titoli: i btp decennali hanno perso un lira. Il vero gioco pesante segue, per ora, altre vie. Si sta giocando - e pesantemente - da un lato sull'incertezza politica americana, dall'altro lato sull'effetto dei muscoli gonfi, sempre americani, contro il Giappone nazionalista. Il dilagare della crisi Whitewater ha scatenato la corsa a vendere nel mercato dei titoli e il *treasury* trentennale, che fa da riferimento per la curva dei tassi americani, ha toccato un rendimento del 7%, superiore di una decina di centesimi rispetto a giovedì. Tra i mercati e la Casa Bianca è arrivato il momento della sfiducia?

### L'incognita tedesca

Secondo il numero 2 della Bundesbank Joahann Wilhelm Gadem non bisogna preoccuparsi per le mosse monetarie della Germania. Tanto più che anche i dipendenti pubblici si sono piegati alle regole salariali derivate dai metalmeccanici. Deutsche Bank, prima banca della Grande Germania, gli dà una mano. «Credo che ci saranno ancora ribassi nei tassi di interesse», ha detto Ulrich Weiss, membro del direttorio dell'Istituto di credito e curatore degli interessi della banca nel ponte di comando della Fiat. «Potrebbe anche succedere che nel breve periodo i tassi aumentino per poi scendere più tardi, ma per noi è più importante

### Trentin insiste «I Bot vanno inseriti nel 740. Esenzioni alle fasce più deboli»

Il segretario generale della Cgil Bruno Trentin ha ribadito ieri a Bruxelles la sua proposta per far dichiarare i Bot posseduti nella dichiarazione dei redditi. «Si tratta di una proposta vecchia di quattro anni - ha detto - decisa in congressi e più volte ribadita». «La prima richiesta che abbiamo fatto con questa proposta - ha proseguito - è stata quella di abolire l'attuale tassazione del Bot che dovrebbero essere inseriti, come avviene oggi per le azioni, e come avviene in tutti i paesi, nelle dichiarazioni dei redditi, in modo da pagare in base al reddito complessivo». Trentin ha poi aggiunto che la proposta prevede «esenzioni per le fasce più deboli».

il costo del denaro a lunga». Credeteci, anche se non sono un profeta, ha concluso il banchiere. La coda è tutto un programma: «Siccome la Buba (così viene chiamata affettuosamente la Bundesbank - ndr) non vuole che il marco si indebolisca rispetto al dollaro, se salgono i tassi di interesse americani c'è il rischio che i tassi tedeschi salgano di conserva». Eccoli tornati al punto di partenza.

### L'incognita giapponese

Mentre la Germania annuncia che al vertice del G7 sull'occupazione (lunedì e martedì a Detroit) non saranno decise «misure concertate allo scopo di creare nuovi posti di lavoro», continua il braccio di ferro Usa-Giappone sul commercio. Mentre Ido e Motorola si stanno accordando sulla telefonia cellulare e Tokyo sta cedendo sui controlli burocratici sulla *jeep Cherokee* esportata dalla Chrysler, il segretario di stato Christopher ha gelato l'ottimismo: non sono sufficienti per noi intese «isolate su singole istanze». La tensione del negoziato ha abbattuto il cambio yen-dollaro costringendo la Banca del Giappone a sostenere la divisa americana per non danneggiare gli esportatori.



Wall Street

Chianura/Agf

## E Soros ora si lancia alla conquista del Giappone



George Soros

Reiss/Agf

George Soros ne è convinto: il Sol levante sta per tornare a brillare. Secondo indiscrezioni raccolte da Usa Today, il noto finanziere di origine ungherese (nella foto) intende sfidare la crisi che ancora attanaglia il Giappone, lanciandosi a capofitto sul mercato azionario nipponico. Secondo il finanziere, a sostenere una forte ripresa dei titoli di Tokyo, forse già nella seconda metà di quest'anno, dovrebbe essere innanzitutto l'effetto del pacchetto di stimolo economico da 140 miliardi di dollari annunciato nei mesi scorsi dal governo giapponese e che il parlamento sta ormai per approvare. Un altro importante fattore di ripresa sarebbe costituito dal basso livello ormai raggiunto dai tassi d'interesse a breve termine, calati dall'8% del '91 al 2% attuale. Il finanziere non sarebbe così stato scottato dall'esperienza recente: in un sol giorno nel mese di febbraio il Soros Fund Management, un fondo d'investimento con un portafoglio da 11 miliardi di dollari, ha perso 600 milioni di dollari, in buona parte a causa di una scommessa sbagliata sulla moneta giapponese.

## Dodicimila reclami contro le banche

Rapporto Abi: risolto a favore dei clienti il 64% dei casi

A un anno dall'attivazione degli uffici reclami delle banche l'Abi ha organizzato un convegno. Finora agli sportelli si sono presentate 12mila persone. Nel 50% dei casi i reclami hanno riguardato questioni organizzative. Il 64% delle pretese di tipo economico è stato risolto a favore dei clienti. Solo 700 reclami sono giunti sul tavolo dell'Ombudsman. Il 31% delle proteste riguarda i ritardi, il 15% le condizioni economiche e l'8% le informazioni.

NOSTRO SERVIZIO

ROMA. Reclami e trasparenza: le banche hanno attivato una fitta rete di «uffici reclami» e insediato l'Ombudsman bancario per migliorare e rendere ottimale il rapporto con il cliente. A quasi un anno dall'attivazione di questi servizi - che servono gli istituti bancari anche come «sensori» delle esigenze del cliente - l'Abi ha così organizzato una giornata di studio per tirare le somme dell'iniziativa.

12.083 consumatori-clienti privati e nel 50% dei casi il reclamo non aveva carattere economico ma solo organizzativo. Il 64% dei reclami di carattere economico, comunque, è stato affrontato e risolto dalle banche a favore del cliente. Se si considerano anche i clienti intermedi (cioè le aziende, gli istituti finanziari e tutta la media imprenditoriale) il numero dei reclami sale complessivamente a 13.981: scende però al 58% la percentuale di ri-

soluzione dei problemi.

Il numero delle proteste - mettono in risalto all'Abi - se rapportato agli sportelli bancari attivi sul territorio (oltre 22 mila) non è alto: servirà però a indirizzare l'attività delle banche che oggi sono sempre più attente alle esigenze del cliente. Solo 700 reclami - spiega infatti l'associazione - sono arrivati all'esame dell'Ombudsman, che può essere considerato un «secondo grado» di giudizio.

Per quanto riguarda i consumatori privati, 6.873 reclami (oltre il 50%) sono indicati nel monitoraggio come «non quantificabili»: si riferiscono ad aspetti organizzativi (terminali non funzionanti, code allo sportello) oppure del personale (disponibilità a venire incontro alle esigenze del cliente) o relativi ad informazioni fornite alla clientela. In questo caso il 29% delle proteste riguarda il conto corrente o il deposito a risparmio, il 7 per cento la compravendita di titoli e il

6,34% i mutui.

«I reclami - afferma l'Abi - si concentrano essenzialmente sui prodotti più diffusi e utilizzati. Il numero più alto di reclami è chiaramente collegabile proprio all'intenso uso di questi servizi. Al tempo stesso ciò non indica che a questo alto numero di reclami corrisponda insoddisfazione da parte dei clienti. Così, ad esempio, il Bancomat, che risulta al terzo posto per numero di reclami pervenuti è invece, secondo l'indagine Abi Customer Satisfaction appena ultimata, uno dei prodotti su cui la soddisfazione della clientela è più elevata». Sono stati invece 5.210 i reclami di carattere economico: 4.807 di importo inferiore a 5 milioni, 403 superiore a questa cifra. Nel 64% dei casi il problema viene risolto a favore del cliente ma questo «è collegabile - spiega l'Abi - non solo e non del tutto a ragioni obiettive dell'utente».

C'è un orientamento da parte

Oggetto	(% sul totale)
C/c e depositi a risparmio	34,16%
Compravendita titoli	11,35%
Altri prodotti d'investimento	2,32%
Aperture di credito	2,15%
Crediti al consumo e prestiti pers.	3,24%
Mutui	5,36%
Crediti speciali	4,20%
Altri prodotti finanziamento	0,16%
Bonifici	3,85%
Stipendi e pensioni	1,84%
Carte di credito	2,80%
Bancomat-pos	5,21%
Assegni	5,47%
Effetti	1,42%
Altri servizi incasso e pagamento	3,03%
Polizze assicurative	0,74%
Organizzazione in generale	4,39%
Altro	8,30%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>

delle banche - spiega l'Abi - «ad utilizzare il momento della composizione del reclamo per rinnovare il rapporto di fiducia con il cliente». Il monitoraggio Abi indica anche i più frequenti motivi del contenzioso. Nel 31% dei casi si tratta dell'esecuzione di operazioni (anche ritardi). Il 15% delle proteste si riferisce all'applicazione di condizioni, il 12% ad aspetti organizzativi e l'8% alle informazioni fornite.

Nel corso della giornata di studio l'Abi ha inoltre presentato una propria guida operativa finalizzata ad analizzare gli impatti organizzativi della realizzazione degli uffici reclami nelle banche. L'obiettivo della guida - spiega la nota - è anche quello di «sottolineare le opportunità di marketing per posizionarsi sempre meglio sul mercato a favore del cliente», facendo in modo che gli Uffici Reclami «possano assumere anche il ruolo di «sensori» delle esigenze della clientela e di un servizio di assistenza all'utente bancario».

## G7 ambiente Priorità assoluta al lavoro

ROMA. Saranno sei i temi che i ministri dell'ambiente dei sette paesi più industrializzati (G7) affronteranno al vertice «verde» che si apre oggi a Firenze. Tutti temi «caldi» già discussi durante il «summit» della terra che due anni fa si è svolto a Rio de Janeiro. L'ambiente globale nelle sue suddivisioni di clima, biodiversità, acque dolci, foreste e desertificazione; la demografia; la nuova occupazione; l'impatto del commercio; i meccanismi nuovi per finanziare lo sviluppo sostenibile; la contabilità verde sono gli argomenti che terranno impegnati i ministri per due giorni. Prioritario è però ritenuto il capitolo che riguarda le nuove possibilità di occupazione.

Dopo l'allarme disoccupazione lanciato nei giorni scorsi dal commissario europeo Pdraig Flynn che prevede la crescita dell'esercito dei disoccupati in Europa per tutto il 1994 e parte del '95, la possibilità di considerare l'ambiente come volano di nuova occupazione è particolarmente importante. Già nel luglio scorso il vertice dei G7 di Tokyo aveva scritto nella sua dichiarazione conclusiva che «la cooperazione internazionale sull'ambiente» è una delle linee di azione da sviluppare «per portare avanti opportunità per l'occupazione e la crescita». Stallo scenario internazionale si stanno studiando infatti sistemi di riforma fiscali positivi per l'ambiente e per l'occupazione e proprio il «vertice» di Firenze potrà dire se queste strade sono percorribili.

In particolare si potrà valutare la possibilità di trovare un accordo sulla energia-carbon tax, la tassa che nell'ultimo periodo è stata molto trascurata. Eppure una simulazione fatta sull'applicazione di questa tassa in sei paesi della comunità ha dato 650 mila nuovi occupati. Applicare tasse su risorse non rinnovabili potrà permettere infatti di spostare su queste parte del carico fiscale che oggi grava sulla risorsa lavoro, incentivando l'occupazione e nello stesso tempo creando dei meccanismi protettivi per le risorse naturali. Gli stessi temi verranno affrontati anche dai ministri del lavoro dei G7 che si riuniranno a Detroit il 14 marzo.

I documenti elaborati dai G7 dell'ambiente e del lavoro costituiranno la base della discussione su questo tema per il vertice dei sette paesi industrializzati che si svolgerà a Napoli a luglio prossimo. Questo ruolo prioritario del tema occupazione è stato sottolineato anche dal ministro dell'ambiente italiano Valdo Spini. «I paesi industrializzati - ha detto - hanno una speciale responsabilità sul ruolo che l'ambiente può giocare a favore dell'occupazione e la loro interno». Viste le tematiche di particolare interesse tutti i ministri dell'ambiente dei G7 hanno aderito al vertice.

MERCATI	
<b>BORSA</b>	
MIB	1.064 <b>0,28</b>
MIBTEL	10.624 <b>0,28</b>
COMIT 30	154,23 <b>0,23</b>
<b>IL SETTORE CHE SALE DI PIÙ</b>	
COMUNICAZ.	<b>2,87</b>
<b>IL SETTORE CHE SCENDE DI PIÙ</b>	
MIN METALL	<b>-1,55</b>
<b>TITOLO MIGLIORE</b>	
TEXMANTOVA	<b>17,61</b>
<b>TITOLO PEGGIORE</b>	
MAGNET'WR	<b>-13,20</b>
<b>LIRA</b>	
DOLLARO	1.665,56 <b>-10,37</b>
MARCO	990,23 <b>-0,86</b>
YEN	15,847 <b>-0,02</b>
STERLINA	2.495,57 <b>-19,73</b>
FRANCO FR.	291,05 <b>0,01</b>
FRANCO SV.	1.176,86 <b>1,23</b>
<b>FONDI INDICI VARIAZIONI %</b>	
OBBL. ITALIANI	<b>-0,06</b>
OBBL. ESTERI	<b>-0,43</b>
BILANCIATI ITALIANI	<b>-0,05</b>
BILANCIATI ESTERI	<b>-0,34</b>
AZIONARI ITALIANI	<b>0,05</b>
AZIONARI ESTERI	<b>-0,34</b>
<b>BOT RENDIMENTI NETTI %</b>	
3 MESI	<b>7,36</b>
6 MESI	<b>7,73</b>
1 ANNO	<b>7,70</b>