

Sportelli digitali

I nostri risparmi on line? Convenienti come una mucca...

**Sono sempre di più gli italiani che scelgono le banche sul web
Webank punta tutto su innovazione, social network e sicurezza**

CESARE BUQUICCHIO

cbuquicchio@unita.it

Ha un servizio clienti che risponde su Twitter, è la banca con il maggior seguito su Google+ e ha creato un suo social network dove gli utenti possono dare suggerimenti e valutazioni su prodotti e servizi.

Se parliamo di soldi on line e innovazione, **Webank** è uno degli interlocutori privilegiati in Italia. Con oltre 130mila clienti solo on line (sono invece 600mila quelli che arrivano su Internet dagli sportelli reali) e 12 anni di esperienza sul web, Webank nasce a cavallo tra il mondo bancario "analogico" e la sua evoluzione digitale. Prima di essere una banca autonoma, infatti, era il "braccio" tecnologico di **Banca Popolare di Milano** e, ancora adesso, ne cura la sponda su Internet. Ma, nel frattempo, si è anche sviluppata come agguerrita concorrente delle tante banche on line nate all'estero e arrivate sul mercato italiano in cerca di fortuna.

A consumatori e concorrenti si presenta come una bizzarra mucca ghepardata, "veloce e pratica

come il web, ma 'generosa' e solida come una buona banca tradizionale" spiega Carlo Panella direttore commerciale di Webank, interpretando la coraggiosa immagine pubblicitaria dell'istituto.

La crescita del settore banche on line in Italia ha seguito sempre due linee parallele: da una parte il rinnovamento generazionale e la conseguente familiarità con il web che consente a tanti di fare operazioni senza mai (o quasi) recarsi davanti ad uno sportello fisico; dall'altra

**La banca «muccapardo»
«Basta gergo "banchese"
e il nostro servizio
clienti ora è su Twitter»**

quella del vantaggio economico, declinato con costi sempre contenuti per i conti correnti e per gli altri prodotti bancari e rendimenti elevati per i depositi. A questo, per tante banche come Webank, si è sempre unito il settore di clientela interessato al mercato finanziario e al cosiddetto trading on line.

Le incertezze economiche e finanziarie, italiane e non solo, stanno però negli ultimi mesi facendo vacillare ogni certezza dei cittadini.

"È sicuramente un momento delicato - spiega Panella - ma le banche on line garantiscono ai clienti una trasparenza di condizioni maggiore e un livello di conoscenza che si è affrancato dal 'gergo banchese' del passato. Sono elementi che consentono a tutti di aprire e chiudere velocemente un conto o di scegliere e cambiare rapidamente istituto, così come ora si cambia operatore telefonico. Ci piace pensare all'approccio dei nostri clienti come se fossero davanti alla Ikea delle banche. Noi forniamo gli elementi più semplici e convenienti possibili e loro possono combinarli come preferiscono".

L'altra grande paura o elemento di diffidenza del cliente tradizionale che si interessa di banche sul web è legato alle cosiddette truffe informatiche e, trattandosi dei suoi risparmi, è un timore più che mai fondato.

"Noi riserviamo grandissima attenzione al tema sicurezza informatica e lo facciamo sia fornendo prodotti che siano allineati agli standard più elevati, sia cercando di informare il cliente rendendolo più consapevole delle precauzioni che lui deve adottare sui suoi supporti informatici - dice ancora Panella - . Il maggior numero di frodi, infatti, avvengono perché i clienti non installano antivirus e filtri adeguati".

Tornando sul tema innovazione non è difficile prevedere che presto le banche on line si affacceranno direttamente sui social network e che per fare un bonifico o controllare il saldo basterà cliccare sulla propria pagina Facebook. "Stiamo lavorando anche su questo fronte - ammette Panella - e per farci trovare pronti stiamo già sperimentando un servizio clienti che risponde su Twitter e un nostro 'social network' dove gli utenti possono dare suggerimenti e valutazioni su prodotti e servizi". ♦

Da Compass

Una carta di credito per il web

**Si chiama Carta Viva Web
Sul retro una micro tastiera**

MARIO ZIMBALO

mzimbalo@unita.it

Nasce da Compass, la società di credito al consumo del Gruppo Bancario Mediobanca, **Carta Viva Web**, la prima carta di credito ideata per l'e-commerce che, grazie all'innovativa tecnologia Code Sure di Visa, alla garanzia aggiuntiva 100% contro le frodi ed alla funzionalità opzionale di rimborso rateale, apre una nuova frontiera per i pagamenti online. Se il fronte di Carta Viva Web si presenta come quello di una normale carta di credito a saldo, il retro svela le sue straordinarie peculiarità e l'alto contenuto tecnologico: un display alfanumerico e una micro-tastiera a dodici pulsanti consentono di generare un codice numerico usa e getta in grado di autenticare le transazioni online prevenendo qualsiasi uso della carta non autorizzato. Una batteria integrata della durata di oltre 3 anni garantisce il funzionamento della carta per tutto il periodo di validità. Carta Viva Web. Compass ha anche aggiunto due ulteriori elementi distintivi: l'impegno del riaccredito integrale delle somme entro 45 giorni dalla denuncia in caso di frode e la possibilità di attivare la funzionalità rateale che consente di dilazionare il saldo mensile o parte di esso. ♦

STATI GENERALI DELL'INNOVAZIONE

Spread digitale: otto azioni per ridurlo

Di questi tempi gli italiani hanno imparato a conoscere il significato della parola spread - e ad averne paura. Il differenziale tra i titoli di stato tedeschi e quelli italiani ha misurato (e misura) oltre che l'affidabilità dei nostri buoni del tesoro pluriennali (e quindi la possibilità di rifinanziare il nostro debito) anche le fragilità di un'intera nazione. Accanto a quello economico c'è un altro differenziale che preoccupa molti, quello che misura l'arretratezza del Bel Paese sul piano tecnologico. Se ci fosse una soglia re-

cord, come quel 7% che minaccia di far saltare il banco nella partita finanziaria, l'Italia da un pezzo la sfiora - e per molti la supera. Contro questo spread digitale gli Stati Generali dell'Innovazione hanno elaborato un piano (la versione integrale la trovate anche su www.unita.it). Otto azioni sottoscritte dalle centinaia di associazioni, aziende e organizzazioni no-profit che ora puntano a un confronto con il nuovo governo.

Il «pacchetto contro lo spread digitale - si legge nel documento elaborato il 25 e 26 novembre a Roma - è la prima azione immediata con la quale gli Stati Generali si pongono a disposizione del governo Monti per rilanciare il settore, tramite anche l'attivazione delle forze vitali e innovative che sono già presenti nel Paese, ma che non riescono ancora a presentar-

si come un sistema organico di innovazione». E dunque, gli otto punti. Si va dalle «azioni per lo sviluppo di una cultura dell'innovazione» al sostegno delle «smart cities», dal «federalismo digitale» a un «tavolo di lavoro open data». Per gli animatori degli SGI pre-condizione affinché si avvii un percorso virtuoso è «attivare una «community dell'innovazione», basata sul crowdsourcing e sui nuovi modelli di condivisione della conoscenza, animata da esperti provenienti da contesti diversi svolgere azione di supporto alla «presa di decisione» per il governo e per le attività legislative sui temi dell'innovazione». Expertise che dovrebbero essere al centro di nuovi corsi di «social learning» e «peer education» nelle scuole (e nei palinsesti del servizio pubblico). Il tutto da inquadrare in

un contesto in cui le città usano la tecnologia per avvicinare i cittadini alle amministrazioni, e a queste ultime consentire di semplificare la burocrazia e tagliare i costi. «Rendere obbligatoria la pubblicazione in rete di tutti gli atti amministrativi, introdurre criteri di consultazione diretta, obbligo di utilizzo di firme digitali» sono alcuni dei punti proposti dagli SGI. Salendo verso il vertice della piramide amministrativa, associazioni e professionisti del settore arrivano a immaginare di applicare gli stessi principi di trasparenza e sussidiarietà a tutte le istituzioni, creando così una vera e propria filiera dell'innovazione che aiuti l'Italia a superare la crisi economica e ad accelerare lo spread digitale con gli altri paesi.

GIUSEPPE RIZZO