

Giovanni Ruggeri
Giornalista pubblicitista

Banche e assicurazioni on line

Più volte alla ribalta delle cronache recenti per le numerose aggregazioni, fusioni, acquisizioni che ne hanno segnato la scena, l'universo bancario italiano è uno dei comparti in cui l'avvento di Internet ha introdotto diverse e rilevanti innovazioni, con possibilità operative e industriali vantaggiose tanto per gli istituti quanto per gli utenti. Forme di servizi bancari prestati a distanza, cioè senza presenza del cliente allo sportello, esistevano già mediante telefono (*phone banking*). È però con l'operatività diretta 24 ore su 24 via Internet che prestazione e accesso a tali servizi assumono modalità inedite in quanto trasferiti — per così dire — dallo sportello bancario a qualsiasi luogo (e tempo) ove il cliente disponga di un computer collegato alla rete, tramite il quale effettuare in autonomia operazioni tradizionalmente affidate all'impiegato (*Internet banking*).

Dopo una prima fase in cui il *web* è stato usato come vetrina pubblicitaria di prodotti tradizionali, la rete è diventata oggi il mezzo di cui le banche si servono per consentire al cliente un ampio spettro di possibilità, con servizi sia informativi sia operativi. Mediante l'*Internet banking*, infatti, l'utente può ad esempio aprire e consultare il proprio conto corrente, disporre bonifici, giroconti, RID (rapporti interbancari diret-

ti), acquistare o vendere titoli, effettuare ricariche telefoniche, ecc., risparmiando così non solo tempo (poiché non occorre recarsi allo sportello, l'operazione si può fare quando e dove si vuole) ma anche denaro, dal momento che molti servizi erogati via Internet sono gratuiti o prevedono commissioni significativamente ribassate. Del resto, l'operatività della clientela tramite la rete è vantaggiosa anche per le banche, che possono così destinare ad altre mansioni parte del personale prima occupato allo sportello, come pure acquisire nuova clientela anche in territori dove non sono fisicamente presenti: se infatti per molti istituti bancari l'*Internet banking* è un canale di servizio affiancato allo sportello tradizionale («banca multicanale»), per altri è l'unica modalità di prestazione di servizi («banca virtuale»).

Secondo gli ultimi dati diffusi dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI), superano ormai quota 6 milioni (su un totale di oltre 33 milioni di correntisti) gli italiani che hanno un conto *on line*. Il profilo del «cliente tipo» è quello di un giovane uomo con meno di 45 anni (ma in vistosa ascesa è anche la clientela femminile, oggi al 30%), che nella maggior parte dei casi accede tre volte la settimana al suo conto soprattutto per effettuare pagamenti (bonifici, ricari-

che telefoniche) e investimenti (*trading on line*, cioè compravendita di azioni o fondi comuni).

Contiguo al settore bancario, anche il comparto delle assicurazioni e dei mutui beneficia oggi di significative novità introdotte grazie a Internet, che in questo caso funziona (e arreca vantaggi) prevalentemente come nuova (e più economica) rete di vendita. Nel caso delle assicurazioni, infatti, il contatto/rapporto si stabilisce direttamente tra utente e compagnia assicuratrice (con evidente taglio dei costi di gestione e remunerazione delle tradizionali agenzie); nel caso dei mutui, invece, la rete è il canale di cui nuovi soggetti commerciali si servono per mediare l'accesso a consistenti volumi di denaro, potendo così spuntare presso le banche erogatrici vantaggiosi tassi di interesse per il beneficiario.

La seguente rassegna di siti intende esemplificare brevemente, secondo un criterio di scelta puramente tipologico, alcuni degli aspetti operativi e gestionali segnalati.

www.unicreditbanca.it

Prima banca italiana per capitalizzazione di borsa e diffusione (con le sue controllate) in Europa, Unicredit è il classico istituto tradizionale che fornisce servizi di *Internet banking* parallelamente ad una estesa rete di sportelli. In prima evidenza, nella *home page* per il grande pubblico, vantaggi, condizioni e modalità della banca via Internet, di cui viene offerta una «demo» utile a quanti non conoscono questo tipo di operatività e a quanti vogliono vederne una pratica esemplificazione. «Comodi, semplici, sicuri: attivali subito gratis»: lo slogan che promuove i servizi *on line* di Unicredit ne sintetizza la filosofia commerciale e operativa.

www.fineco.it

FinecoBank è uno dei primi casi di banca che, pur appoggiandosi per l'erogazione di determinati servizi (deposito assegni, ingenti prelievi di contante, ecc.) agli sportelli del gruppo bancario di appartenenza (in questo caso Capitalia), nasce come banca integralmente *on line*. Operativa dal 1999 come piattaforma *web* per il *trading on line*, all'inizio del 2000 FinecoBank diviene banca vera e propria con tutti i servizi di conto corrente. Analogo profilo e prestazioni caratterizzano altre banche virtuali, tra cui <www.iwbank.it>, <www.websella.it> e, con esclusione dei tradizionali servizi di conto corrente, <www.ingdirect.it>. Esclusivamente dedicato al *trading on line* è <www.directa.it>.

www.anti-phishing.it

Alla sicurezza dei servizi bancari via Internet gli operatori dedicano la massima cura mediante sofisticati sistemi tecnologici in grado di proteggere da intrusioni nel conto corrente. Ciò nonostante, tentativi di sottrarre con l'inganno dati riservati (*username, password*, numeri di carte di credito, ecc.) per utilizzarli a fini fraudolenti, si susseguono secondo varie modalità. Questo sito segnala una nuova variante di frode telematica nota con il nome di *phishing*, storpiatura del verbo inglese «to fish» che significa «pescare»; in questo caso, il ten-



tativo di «pescare» utenti in rete per frotarli avviene mediante una *e-mail*, inviata apparentemente dalla propria banca, con cui si chiede di fornire i dati d'accesso al proprio conto. Prudenziali raggugli informativi e opportuni suggerimenti operativi vengono forniti in questo sito ai titolari di conti *on line*.

www.6sicuro.it

Il sito, di proprietà del Gruppo Assiteca (il più importante *broker* italiano di settore) e in *partnership* con Adiconsum, è il primo servizio *on line* gratuito di comparazione delle tariffe di polizze assicurative per auto e moto. Dopo aver inserito i dati relativi al proprietario e al veicolo da assicurare, il sistema effettua in tempo reale un confronto tra le tariffe praticate dai principali gruppi assicurativi italiani ed esteri (le compagnie attualmente confrontate rappresentano oltre il 55% del mercato), selezionando le quattro polizze più convenienti. L'utente ha la possibilità di acquistare la polizza direttamente sul sito. Tra le maggiori compagnie assicuratrici attive da diverso tempo solo su Internet (anche se controllate da notorie imprese del settore) si segnalano <www.genialloyd.it>, <www.directline.it>, <www.genertel.it>, <www.zuritel.it>.

www.telemutuo.it

In collaborazione con numerose banche italiane e straniere, TeleMutuo è il primo sito Internet che offre assistenza a coloro che vogliono chiedere un mutuo, proponendo le

Telemutuo
Assicurazione online

In collaborazione con 7.085 sportelli delle GRANDI BANCHE

Vantaggioso
Affidabile
Semplice
OVUNQUE

Preventivi on line
Tassi mutui
Calcolatori del mutuo
Informazioni sul mutuo

06-775.7771

MUTUO ONLINE TELE MUTUO
Mutui (Stappa descrittiva del sito Telemutuo)

soluzioni migliori a tassi più vantaggiosi di quelli praticati correntemente. L'azienda che gestisce il sito, infatti, fa da intermediario, proponendo accordi alle banche al fine di spuntare, in cambio di un grosso flusso di richieste, competitive condizioni di tassi. Preventivi *on line*, informazioni dettagliate sul servizio, consulenza e approfondimenti tematici costituiscono contenuti e funzioni di questo sito.

www.bancaetica.com

È presente in Internet anche Banca Etica, istituto di credito che sostiene il mondo *non profit* e l'economia solidale esercitando la normale attività bancaria attraverso i tradizionali strumenti del settore (conto corrente, titoli di investimento, ecc.). I clienti di Banca Etica possono indicare i settori di attività cui destinare i propri investimenti (cooperazione sociale, cooperazione internazionale, tutela dell'ambiente, società civile). Il sito (cui gioverebbe una *home page* con struttura più chiara) presenta l'attività della banca, inclusi i servizi di *Internet banking*.