

# Addio feste e sportelli chiusi

## La banca virtuale non riposa

La prova generale ci fu lo scorso 8 dicembre 1999, festa dell'Immacolata. Ieri, 6 gennaio 2000, festa dell'Epifania, il sistema bancario italiano ha definitivamente "abolito" le ormai anacronistiche pause festive: d'ora in poi, se il mercato dei titoli non riposa, non lo faranno neanche le banche.

La novità non è di poco conto. Le banche del mercato globale, infatti, sono sempre più protese verso attività multiformi, che vanno dalla tradizionale raccolta del risparmio alla gestione, per conto dei clienti, dell'acquisto e della vendita di titoli. Un mercato, quest'ultimo, che si svolge anche per via telefonica e telematica (telefono fisso, telefono mobile, Internet) e che può quindi fare a meno della presenza fisica dell'operatore allo sportello. Così, attraverso i nuovi canali, anche nei giorni festivi (caratterizzati da chiusura degli sportelli) la "banca virtuale" è in piena attività.

La Banca del Salento, ad esempio, ha festeggiato con la sua "Banca 121" un'Epifania all'insegna dell'innovazione. Un successo che risulta particolarmente prezioso all'indomani di una trattativa con il Monte dei Paschi andata in porto proprio per il "valore aggiunto" della banca telematica.

Banca 121 consente un'operatività multicanale: telefono fisso o gsm (con operatore o con risponditore automatico), televideo e Internet. Questi i dati del 6 gennaio: 4.500 operazioni per un controvalore di 130 miliardi, 12.500 telefonate e oltre 400mila "hits" (contatti via Internet). Spiega Luciana Delle Donne, responsabile della "Divisio-

ne Banca 121": «Per noi è stata una giornata quasi normale. Ciò vuol dire che la clientela è ormai abituata alla comodità dei servizi a distanza». La nostra 'multicanalità virtuale' consente al cliente di effettuare transazioni bancarie - in lire o in titoli, informative o dispositive - dal telefono, fisso o mobile, o dal web. Inoltre è possibile utilizzare il Televideo per avere informazioni in tempo reale. Infine, si può operare anche oltre la chiusura di Pia-

zza Affari: grazie al servizio 'after hours trading' è possibile negoziare titoli del Mib 30 dopo l'orario ufficiale di chiusura della Borsa e sino alle 22,30 (orario di chiusura di Wall Street). La caratteristica del nostro modello è duplice: complessità e molteplicità del servizio ma estrema semplicità dell'accesso».

Con la sua "121" (20mila clienti e 12mila miliardi di controvalore negoziato dopo il primo anno di vita), la "Salento" è l'unica banca pugliese a svolgere un servizio di banca virtuale articolato sull'intero "pacchetto" dei canali comunicativi. Molti, invece, gli istituti nazionali dotati di numeri verdi o di sigle di accesso per i clienti abbonati ai servizi telematici: tra questi la Banca nazionale del Lavoro, la Mediolanum, la Cariplo e la Banca Commerciale. Spiega un operatore della "Commerciale", che risponde da Milano al servizio "Comit on line": «Pian piano ci stiamo allineando all'Europa e quindi presto le festività tipo Epifania e Immacolata saranno cancellate. Per ora, ad anticipare i tempi, c'è il sistema di banca telefonica». (S.T.)



Luciana Delle Donne