

UNIONE CONSUMATORI ED AUTOMAZIONE BANCARIA

I riflessi dell'automazione bancaria sull'utente in una tavola rotonda promossa dall'Unione Nazionale Consumatori. I costi ed il crimine informatico. Il Bancomat.

di **A.Bi.**

Il tavolo è un po' stretto per accogliere tante persone, ma con un po' di buona volontà ci stanno tutti.

Ve li presento:

Dr. Vincenzo Dona - Segretario Generale dell'Unione Nazionale Consumatori;

Dr. Renato Musso - esperto di problemi economici dell'UNC;

Dr. Fausto Sgrelli - esperto di problemi giuridici, dell'UNC;

Dr. Maurizio Buonomo - responsabile marketing dell'ABI;

Ing. Claudio Manganelli - Capo del Servizio Automazione dell'ABI;

Dr. ssa Luisa Bajetta - ricerche marketing dell'ABI;

Dr. Pierantonio Ciampicali - Servizio Elaborazione e Sistemi Informativi della Banca d'Italia;

Massimo Penco - Amministratore Delegato della Ross Collins Italia, società di brokeraggio assicurativo

e il vostro affezionato giornalista, coordinatore della rivista Bancamatica.

L'ABI e l'UNC: due organismi di raccordo

Introduce i lavori Dona che illustra gli scopi e le finalità dell'Unione Nazionale Consumatori, ma dopo la breve introduzione ci avviamo subito nel vivo della discussione.

Il tema dell'incontro era quello di approfondire alcuni aspetti dell'automazione bancaria, che ha riflessi diretti sull'utente, inteso come "consumatore" del servizio bancario.

Questo interesse dell'UNC si inserisce nel più vasto quadro del controllo e dello stimolo ad offrire al consumatore il miglior prodotto ed il miglior servizio possibile, ad un costo il più contenuto possibile per l'intera comunità e per i produttori di tali prodotti e servizi.

Anche l'aspetto relativo alla costante sorveglianza dell'applicazione delle leggi vigenti è strettamente controllato dall'UNC, che ben ricorda la dicotomia esistente tra la formulazione della legge e l'applicazione della stessa.

L'UNC si occupa anche del confronto tra prodotti di larga diffusione, per valutarne la rispondenza alle caratteristiche imposte dalla legge o la loro idoneità all'uso prescritto.

Infine l'UNC si occupa anche di informare l'utente sui suoi diritti e sui criteri di scelta e valutazione dei prodotti. Il consumatore, non certo informato dalla scuola, dai mezzi di informazione, dalla pubblicità, dai pubblici poteri, trova nell'UNC e nel suo bollettino quotidiano uno strumento di informazione sereno ed oggettivo, che lo aiuta a scegliere con spirito critico il prodotto od il servizio a lui più confacente.

L'UNC oggi vanta più di 16.000 soci, che rappresentano solo una piccola parte della po-

polazione. Sta però aumentando la pressione del pubblico, che oggi è assai più sensibile del passato ai suoi concreti e quotidiani problemi.

La rosa dei partecipanti a questa tavola rotonda è stata determinata nel tentativo di radunare un vasto patrimonio di conoscenze nel settore specifico dell'automazione bancaria, che ha dei riflessi sia di natura strettamente tecnologica, che di natura finanziaria e socioeconomica.

Ciampicali, in particolare, ricorda la sua appartenenza alla Convenzione Interbancaria per l'Automazione (CIPA), mentre Manganelli ricorda come la sua presenza sia dovuta alla necessità di dare un supporto tecnologico all'incontro.

Massimo Penco ricorda invece il ruolo del broker assicurativo, che deve mediare le esigenze dell'utente, cioè il Consumatore, e della Compagnia di Assicurazione, che può intervenire per proteggere l'utente contro possibili disfunzioni dei sistemi automatici di elaborazione (vedi bollette del telefono o di altri servizi automatici di prelievo, tipo Bancomat).

Buonomo a sua volta sottolinea che è interesse dell'ABI svolgere un ruolo attivo nella conoscenza delle aspettative del consumatore, come momento di costruzione di un migliore e più approfondito rapporto tra sistema bancario e utente del servizio. Il mercato si sta evolvendo verso forme più mature di valutazione ed analisi dei servizi offerti. La dottoressa Bajetta brevemente presenta la seconda indagine sugli strumenti di pagamento, di cui Bancamatica ha già parlato in termini positivi.

Penco avanza il dubbio che l'introduzione del Bancomat sia

Si spende molto, ma si spende bene?

Dona riporta la discussione su temi più generalizzati, di cui il Bancomat è una applicazione. Egli ricorda le dichiarazioni di Lamberto Dini a Bologna che possono essere sintetizzate nel concetto "il sistema bancario italiano spende molto e potrebbe spendere meglio".

Ciampicali precisa che la redditività dell'investimento informatico richiede anche profonde modifiche legali ed organizzative, per ottenere un effetto massimizzato. In realtà il mondo bancario sta investendo nel miglioramento dei servizi, senza in parallelo incidere sul miglioramento delle procedure tradizionali, cioè senza modificare la logica cartacea, che è alla base

dell'attuale impostazione bancaria. La telematica, e quindi l'abbinamento tra informazione e comunicazione, sta modificando, a livello assai profondo, l'approccio convenzionale tra i vari componenti: la banca, le poste e altri organismi economici.

La problematica del mondo dell'industria, rispetto al mondo bancario, è bene diversa, dal punto di vista dell'automazione. La banca ha problemi maggiori di adattamento, specie se complicati dai molteplici ruoli che oggi essa è chiamata a svolgere. L'industria, sotto questo aspetto, è forse avvantaggiata per la migliore definizione e relativa autonomia della funzione svolta.

Un ulteriore problema del mondo bancario italiano è la disponibilità di moderne reti di telecomunicazione, che in altri paesi sono già disponibili.

avvenuta senza una approfondita analisi iniziale delle effettive necessità dell'utente. Buonomo ritiene invece che l'introduzione di tale servizio rientri in una logica di automazione del rapporto banca-cliente, presente non solo in Italia, ma in tutto il mondo.

L'automazione è un processo inarrestabile, che sta avanzando in ogni campo.

Nella banca, o meglio nel sistema bancario mondiale, lo sportello automatico è una realtà vecchia di dieci anni ed anche più, ma il salto di qualità è giunto con l'arrivo di macchine più flessibili e facili da usare per l'utente.

Manganelli ricorda che il vero valore del sistema Bancomat, del tutto innovativo rispetto a soluzioni di altri paesi, si trova nella cosiddetta circolarità, cioè l'estensione del servizio a livello nazionale, che è stato il vero punto di forza del "sistema Italia" e che ne ha determinato lo sviluppo accelerato.

L'indagine di mercato è stata fatta oggi, perché si dà per scontato l'accettazione positiva (confermata dai risultati) e si cerca ora di definire nuove strade e nuove opportunità, valide sia per l'utente che per la banca.

Buonomo ricorda che l'avvio della sperimentazione POS sarà strettamente collegata ad un monitoraggio dell'attività, per vedere quali indicazioni ne possano venire per un eventuale miglioramento ed affinamento del tipo di servizio offerto.

Manganelli ribadisce, con l'occasione, il fatto che era ben difficile condurre una indagine a priori su una utenza che non conosceva ancora bene il servizio offerto.

Maggiori risparmi e maggiori servizi

Dona vuole sapere se l'automazione bancaria possa portare benefici di costo del servizio bancario. Manganelli sottolinea il concetto base della libera economia, e cioè che un servizio deve essere pagato per quello che costa. Oggi la banca recupera parzialmente i suoi maggiori costi con una azione sulla differenza tra tassi attivi e passivi. Si ha così una confusione di centri di costo, che non facilita la trasparenza del rapporto tra cliente e banca.

Ciampicali vuole dividere il rapporto banca-clienti in due fasi: la fase di intermediazione finanziaria e la fase di prestazione di servizi.

L'automazione interna bancaria non ha riflessi diretti sul consumatore. Invece l'automazione del rapporto relativo ai sistemi di pagamento ha riflessi molto più complessi, che coinvolgono più soggetti. Non vi è più un rapporto banca-utente, ma banche-utenti (vedi ad esempio la sequenza di emissione e pagamento di un bonifico).

L'automazione, ad esempio, ha offerto grandi vantaggi dal punto di vista dell'informazione all'utente. Oggi si ha un estratto conto aggiornato e tempestivo assai gradito all'utente, a costi certamente inferiori per la banca.

Il problema della forbice dei tassi è legata al sistema finanziario del paese, molto più che non al livello di automazione dei servizi bancari.

Manganelli e Ciampicali ritengono che in realtà molti servizi

oggi resi dalla banca sono dati a costi assai inferiori al servizio reso. È certo che l'impresa, che li sfrutta a fondo, ne ricava più benefici rispetto all'operatore familiare, che non è in grado di utilizzarli a fondo, recuperando meglio l'eventuale costo che è chiamato a pagare sotto altra forma.

Una automazione pilotata può offrire, ma non subito, la possibilità di una equa e bilanciata distribuzione dei costi relativi.

Bajetta, sulla base della recente indagine, ricorda che il costo del servizio non è ritenuto dal consumatore come un elemento negativo. Sgrelli ricorda però che spesso il consumatore non ha le idee chiare sui costi del servizio stesso.

È però indubbio che il prezzo di un servizio, se esso è valido, può e deve essere pagato, afferma Dona.

Il vero problema è quello dei costi nascosti, come ad esempio il giuoco della valuta su prelievi ed accrediti. Queste sono le situazioni che un efficiente automazione dovrebbe poter risolvere, con operazioni svolte in tempo reale o quasi reale.

Musso ricorda, per inciso, le parole di Baffi, che auspicava una differenziazione tra conti di tesoreria aziendali e conti a risparmio familiare, che in fondo sono la sorgente primaria di fondi destinati all'investimento in Italia.

L'automazione bancaria ed interbancaria può certamente offrire maggiore chiarezza nell'individuazione dei costi delle singole voci e partite, conferma Manganelli.

Non è però, d'altro canto, possibile imporre un nuovo modo di operare della banca, che forse travalica perfino i limiti dei poteri di intervento degli organi centrali di supporto e controllo dell'atti-

vità bancaria. Ciampicali è convinto che questa auspicata possibilità possa essere la conseguenza di una premessa, che è il sempre maggior sviluppo dell'automazione. Buonomo evidenzia la settorizzazione del mercato bancario, che porta ad una politica di prezzo del servizio, tagliata a misura di utenza, proprio grazie alla possibilità di più chiara definizione ed identificazione dei costi relativi. E anche vero che spesso la banca fa poco per informare ed educare il proprio utente. Dona sottolinea infatti il degrado della qualità del rapporto oggi esistente, rispetto ad esempi del recente passato.

Davanti a documentate lagnanze di Sgrelli, Buonomo ricorda che oggi la banca si sta trasformando in azienda, e non è facile nel giro di pochi anni, al massimo un decennio, far cambiare sostanzialmente la mentalità presente nelle decine di migliaia di dipendenti. Il problema del rapporto banca-cliente-dipendenti è molto complesso ed indubbiamente è interesse di tutti fare uno sforzo comune per trovare una soddisfacente soluzione.

Tra moglie e marito...

Dona chiede: "In caso di contestazione sullo svolgimento di operazioni automatizzate, quali procedure di difesa esistono per il consumatore, tipo Ombudsman straniero?"

Manganelli risponde che il Servizio Legale dell'ABI è intervenuto in più casi per dare il proprio parere su contestazioni dell'utente.

Penco interviene dicendo che mentre all'estero questo tipo di difesa del consumatore è addi-

rittura codificata per legge, in Italia siamo ancora molto lontani.

Dona ricorda che la Comunità Europea auspica l'evoluzione delle intese tra fornitori dei servizi ed utenti, come strumento di semplificazione e snellimento del servizio.

Perché non si potrebbe anche in Italia creare un organo di arbitrato, liberamente accettato dalle due parti?

La cosa non è molto facile, e Manganelli cita la lunga discussione intervenuta tra i rappresentanti della grande distribuzione (FAID) e l'ABI, a proposito dell'installazione di POST (Point of Sale Terminal), che non ha dato esito, causa lo squilibrio esistente tra le associazioni di categoria e le rappresentanti delle stesse, rapporto tra associazioni e rappresentatività delle stesse. L'ABI, ad esempio, può suggerire, proporre o consigliare, ma non può e non deve certo imporre soluzioni ai suoi associati.

Ciampicali conferma di sentirne questa esigenza di trovare una sede, ove dirimere con semplicità molte delle questioni che possono sorgere. Ad esempio, proprio per il Bancomat, è stata cercata una sede di analisi del contenzioso interbancario, mentre non esiste ancora una possibilità di definizione dell'eventuale contenzioso nei confronti dell'utente, anche perché oggi manca un elemento realmente rappresentativo del mondo dei consumatori. Manganelli conferma la disponibilità e la correttezza di una tale impostazione, e conferma la propria disponibilità a svilupparla, non appena saranno chiare le premesse.

Dona vuole ora sapere se l'automazione bancaria potrà age-

volare l'accesso del pubblico alla Borsa ed ai fondi di investimento.

Manganelli ricorda che la Rete Interbancaria, in corso di allestimento, prevede già la possibilità di collegamenti ai servizi di Borsa ed ad altri servizi di intermediazione finanziaria.

Ancora "computer crime"

Quali difese attua la banca contro il crimine informatico?

Manganelli assegna alle procedure di autenticazione dei messaggi un ruolo preponderante, come garanzia contro le frodi informatiche. In genere, almeno in Italia, i crimini informatici di cui si ha notizia sono da ricondurre molto più ad una tipologia di infedeltà, cioè una tipologia che purtroppo è sempre esistita e che non è direttamente collegata all'introduzione di servizi informatici.

Un esempio invece di frode elettronica concreta è avvenuto nel Bancomat, ma in situazioni

estremamente limitate e controllate. La maggioranza delle frodi si sviluppa tramite duplicazione delle tessere e cattura del codice segreto, cioè in condizioni molto particolari.

Ciampicali ricorda che questo tipo di danni ricade esclusivamente sulla banca, a meno che l'utente non violi il concetto di riservatezza nella conservazione del codice.

Penco interviene, sottolineando che la tipologia del controllo Bancomat in Italia è ben diversa e meno protettiva rispetto ad esempi stranieri.

Bancomat, ancora Bancomat

Dona vuole sapere: "Quali garanzie sono offerte all'utente del servizio Bancomat?" e fa qualche esempio concreto chiedendo chiarimenti.

Manganelli e Ciampicali ricordano che la assicurazione sul