

7° SETTIMO ARGOMENTO

NUOVI SERVIZI. SERVIZI "ON LINE"

L' HOME BANKING: UN PO' DI STORIA

Antenati dell'Home Banking sono il Remote Banking ed il Phone Banking. Il primo nasce negli anni '80 e realizza un interscambio informativo collegando, mediante linea telefonica Telecom, un personal computer e il nodo di accesso ad una rete interbancaria, che ha il compito di smistare le informazioni ai centri elettronici delle banche aderenti. Tale sistema implicava, da parte del cliente, l'utilizzo di uno specifico hardware (Computer PC IBM compatibile, allora agli esordi) e l'installazione di un particolare software (di non semplice gestione), in grado di far dialogare i computer (privato/banca). Il sistema presentava una discreta sicurezza, ma non permetteva di operare con banche non presenti sul nodo o dotate di protocolli di comunicazione non compatibili.

Il Phone Banking (anni '90) consente l'accesso a servizi bancari (consultazione, quotazione dei cambi e degli assegni, predisposizione bonifici, pagamento bollette, acquisto di titoli etc.). utilizzando un normale apparecchio telefonico (digitale), può effettuare le normali operazioni sul proprio conto presso la banca tramite risponditori vocali, riconoscimento vocale, utilizzo della tastiera del telefono o attraverso un operatore fisico. Ma il Phone Banking è risultato valido per semplici interrogazioni del sistema, mentre ha mostrato tutti i suoi limiti per ordini complessi perché da formalizzare successivamente allo sportello.

L'esigenza di praticità/flessibilità/efficacia (vedremo in seguito il problema della sicurezza) sembra aver trovato soluzione nell'Home Banking (o Internet Banking): i collegamenti avvengono sempre tra due computer, ma potendo utilizzare l'intero Web e non una singola linea Telecom; non ha bisogno di software particolari; utilizza un linguaggio universale: l'HTML che scavalca ogni problema di compatibilità di protocolli.

COSTI-BENEFICI DELL'HOME BANKING

SUL VERSANTE DELLA DOMANDA (PRIVATA E CORPORATE)

I costi per il cliente sono così individuabili:

- Investimenti: acquisto di hardware e il software; acquisizione delle conoscenze per utilizzare i servizi in rete e per dominare il settore dei servizi bancari offerti.

- Costi per ricerca di mercato: individuazione dell'offerta di home banking più idonea alle proprie esigenze.
- Costi di gestione: telefonici di accesso a Internet; canone e commissioni per utilizzare i servizi bancari; manutenzione/aggiornamento tecnologici.

I benefici sono i seguenti:

- Risparmio di tempo: per conoscere le caratteristiche del servizio che si intende utilizzare e ogni informazione accessoria, senza limitazioni d'orario; possibilità di evitare le code, esecuzione tempestiva (salvo situazioni patologiche) nell'effettuare le operazioni; accesso ad informazioni pertinenti servizi (saldo e movimenti del conto corrente e della custodia titoli, condizioni, quotazioni di borsa, ecc.).
- Risparmio di denaro: le commissioni di accesso/utilizzo dei prodotti finanziari sono notevolmente più basse rispetto a quelle offerte dai tradizionali canali (agenzie, uffici localizzati ecc.).
- Maggiore trasparenza: ogni obbligazione contrattuale è "realmente" conoscibile e valutabile prima della sottoscrizione; ogni operazione di home banking lascia traccia ed ogni informazione video può essere stampata su supporto cartaceo.
- Migliore conoscenza del mercato: possibilità di consultare/comparare più offerte in rete.
- Più ampio ventaglio di servizi a disposizione: si rendono disponibili servizi e prodotti che, se processati per vie non informatiche, risulterebbero troppo costosi.
- Migliore gestione personale/aziendale delle informazioni, dei documenti, dei risultati derivanti dall'uso informatico dei servizi: archiviazione e consultazione di ogni supporto documentale.
- Spersonalizzazione di alcune incombenze: interrogazioni del sistema, inoltro di ordini ecc. possono essere effettuate anche da persona diversa dal titolare del servizio. È sufficiente fornire le informazioni di accesso ed operative ad altri incaricati.

SUL VERSANTE DELL'OFFERTA

Per l'azienda che offre servizi di home banking, i costi possono essere così individuati:

- Investimenti di natura tecnologica, di aggiornamento, di manutenzione hardware e software.
- Investimenti di natura progettuale: impostazione dell'architettura sottostante il servizio; costruzione del sito.
- Investimenti di promozione del servizio, considerando che i nuovi strumenti sono economici ma non coperti da esclusiva.
- Investimenti in risorse umane: formazione, riconversione, aggiornamento del personale.

Parallelamente, i benefici possono essere così evidenziati:

- Posizionamento di mercato: occupazione di un settore in rapida crescita/evoluzione, con una domanda caratterizzata da dinamismo e capacità (anche culturale) di vivere nel cambiamento.
- Contenimento dei costi operativi: l'automazione della quasi totalità dei processi produttivi, per molti dei quali non è previsto l'intervento umano.
- Fidelizzazione della clientela: la vasta gamma di servizi proponibili ed i relativi bassi costi permettono una fedeltà di notevole resistenza.
- Conoscenza del cliente: il monitoraggio automatico dei rapporti con la clientela permette una classificazione precisa, continua ed aggiornata in grado di delineare profili di utenza impensabili con i classici canali operativi. Possibile attuazione del "marketing one to one".
- Aggiornamento dei servizi offerti: proprio in funzione dei precedenti monitoraggi è possibile aggiornare l'architettura dei servizi offerti e strutturarne di nuovi. La veloce standardizzazione dei servizi offerti dal sistema stimola lo studio e l'introduzione di nuovi elementi caratterizzanti i prodotti.

VENDITA A DISTANZA DI SERVIZI FINANZIARI:

LA PROPOSTA DI DIRETTIVA CE. ALCUNE INCONGRUENZE.

Per vendita a distanza di servizi finanziari si intende qualunque contratto avente ad oggetto servizi bancari, assicurativi, d'investimento e di pagamento, nell'ambito di un sistema di vendita a distanza organizzato dal fornitore.

Alla direttiva 2000/32/CE si affianca la proposta di direttiva concernente la vendita a distanza di servizi finanziari ai consumatori che punta alla definizione di una base giuridica comune in grado di armonizzare proposte e richieste, negoziazione e conclusione di servizi finanziari.

Provvedimento "inevitabile", perché la direttiva 97/7/CE (protezione dei consumatori nei contratti a distanza) e il relativo decreto legislativo di recepimento (185/1999) escludono i servizi finanziari dal proprio ambito di applicazione: per detti servizi si ritengono necessari specifiche iniziative legislative.

In ambito nazionale provvede allo scopo il Regolamento Consob n. 11522/98 emanato in attuazione dell'art. 32 del TU delle leggi in materia finanziaria. Ma anche questo, certamente, dovrà essere rivisto in alcuni punti (giorni di recesso, ad esempio). Ma quali norme applicare a questi contratti dato che la direttiva 97/7 sulla vendita a distanza esclude esplicitamente i servizi finanziari?

La proposta di direttiva concernente la vendita a distanza di servizi finanziari afferma che, combinata con la direttiva 2000/31, darà luogo alla creazione di un quadro normativo in grado di regolamentare la fornitura di servizi finanziari on line. Ma, mentre la seconda, in merito al destinatario dei servizi offerti in rete, non distingue tra consumatore e professionista, la proposta di direttiva mira a proteggere solo il consumatore. Ne consegue che chi offre servizi bancari on line applicherà la

2000/31 se ha di fronte un "professionista"; applicherà la proposta di direttiva se ha di fronte un "consumatore".

Più recentemente, l'home banking ha avuto l'interessamento del CICR (Comitato interministeriale Credito e Risparmio). Il 1° ottobre 2003 sono entrate in vigore le nuove regole impostate da Banca d'Italia:

Da BANKITALIA - "ISTRUZIONI DI VIGILANZA PER LE BANCHE" - TITOLO X
Capitolo 1 - TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI
[.... omissis....]

5. TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

Quando le banche e gli altri soggetti incaricati dell'offerta di servizi bancari si avvalgono di tecniche di comunicazione a distanza, l'avviso e i fogli informativi sono messi a disposizione, mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, disponibile e accessibile per il cliente. La messa a disposizione avviene prima che il cliente sia vincolato dal contratto o dall'offerta.

Se il contratto viene concluso su richiesta del cliente utilizzando una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di trasmettere l'avviso e il foglio informativo, la banca mette a disposizione del cliente l'avviso e il foglio informativo subito dopo la conclusione del contratto (1).

Con specifico riferimento alla rete *Internet* o a sistemi analoghi, l'"avviso delle principali norme di trasparenza" e i "fogli informativi" sono accessibili direttamente dalla pagina di apertura del sito utilizzato (*home-page*) e, mediante collegamento ipertestuale, da ogni pagina del sito dedicata ai rapporti commerciali con i clienti.

I fogli informativi sono integrati con l'indicazione dei costi e degli oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato nonché dei recapiti che permettono di contattare rapidamente l'intermediario e di comunicare efficacemente con lo stesso.

INTERNET BANKING

COME SI DIVENTA UTENTI DEL SERVIZIO INTERNET BANKING

È sufficiente avere almeno un conto corrente presso una banca in grado di offrire il servizio, o presso uno sportello postale ed aver sottoscritto il contratto di Internet Banking. È evidente la necessaria presenza dell'attrezzatura informatica di accesso alla rete ed una certa abilità nell'usarla..

Alla sottoscrizione del contratto, il cliente riceverà:

- un codice utente;
- una password di accesso al servizio;
- una password per le operazioni dispositive;

Esistono vari sistemi di protezione: dall'annullamento delle password iniziali e loro modifica obbligata dopo il primo accesso, ad una parola indicata dal cliente al dipendente di banca per ricevere indicazioni procedurali nella casella di posta elettronica ecc. Per la versione home banking di Bancoposta, è fornita una serie di numeri che il sistema richiederà randomicamente ad ogni ordine del cliente.

Alcuni sistemi prevedono il blocco dell'operatività dopo un certo numero di errori di digitazione delle password.

È possibile stampare ogni pagina ed avere, quindi, traccia di ogni operazione.

La sicurezza di queste architetture è quella vigente per i servizi in rete, quindi i sistemi sono comunque violabili anche se non facilmente.

Il servizio consente di effettuare sia operazioni di accesso a informazioni inerenti il C/C, che operazioni di inoltro di ordini di natura contabile.

INFORMAZIONI:

- saldo del conto corrente
- ultimi movimenti effettuati
- condizioni applicate
- stato degli assegni
- stato dossier titoli
- verifica di esecuzione degli ordini di Borsa
- altre informazioni (testi di polizze, situazione di GPM ecc.)

ORDINI

- bonifici
- giroconti
- pagamento effetti
- pagamento bollettini postali, bollettini RAV, MAV bancari e postali
- ordini di compravendita di titoli mobiliari.
- Altro (ricarica cellulare, ad esempio, ecc.)

VOCI DI SPESA

- tutte le classiche voci di costo di un C/C
- canone mensile per il servizio di home banking
- costo dei bonifici
- costo dei giroconti (in genere il servizio è gratuito)
- commissioni per pagamento di bollettini postali e bollettini RAV
- commissioni per pagamento di MAV bancari e postali
- commissioni compravendita titoli (borsa italiana, borse estere ecc.)

CONTI ON LINE: UNA COMPARAZIONE (MAGGIO 2005)

Riportiamo una comparazione tra due conti on line: quello proposto da Fineco e quello proposto dalla Banca Popolare di Milano:

MOVIMENTAZIONE IPOTETICA MENSILE**NUMERO DI OPERAZIONI:**

n° 3	Versamenti
n° 2	Prelevamenti/Pagamenti tramite Assegni
n° 3	Bancomat stessa banca
n° 1	Bancomat altra banca
Altre operazioni	
n° 1,5	Addebito Domiciliazioni (n° 18 operazioni annue per gas, luce, telefono)
n° 1/3	Estratto conto trimestrale
n° 1/3	Spese invio Estratto conto trim.
n° 1/12	Bollo su invio estratto conto
n° 1/12	Operazione di addebito costo annuo Pagobancomat
n° 2/12	Per ulteriori due operazioni annue occasionali di vario genere

TOTALE OPERAZIONI MENSILI n° 11,5 (138 operazioni annue)

CONTO FINECO ON LINE

Costo fisso mensile 5,95 euro	Costo annuo	71,40 euro
Costo versamenti (3x12): primi 12 gratuiti.	Costo annuo	70,80 euro
Dalla 13 ^a il costo è 2,95:		
Carta Bancomat	Costo annuo	zero
Prelevamento Bancomat n° 48:	Costo annuo:	zero
Spese tenuta conto	Costo annuo:	zero
Costo assegni:	Costo:	zero
Spese estratto conto mensile:	Costo:	zero
Bollo su estratto conto:	Costo annuo:	34,20 euro

TOTALE COSTO ANNUO Euro 176,40 Lire 176.568

CONTO WE@BANK (BPM)

Costo mensile	Costo annuo	zero
Costo versamenti	Costo annuo	zero

Costo 24 assegni (euro 0,52 per 10 ass.)	Costo annuo	1,25 euro
Prelievi bancomat (50 gratuiti)	Costo annuo	zero
Spese tenuta conto	Costo annuo	zero
Spese estratto conto	Costo annuo	zero
Bollo su estratto conto	Costo annuo	34,20 euro

TOTALE COSTO ANNUO Euro 35,45 Lire 68.640