

BANCHE ONLINE**Fabi: ecco
i dieci rischi
che si corrono
con il fintech**

(Brustia a pagina 8)

L'ANALISI DELLA **FABI** SUI RISCHI PER LA CLIENTELA DEI SERVIZI DI CREDITO SOLO DIGITALI**I 10 pericoli dell'online banking***Appena il 34% degli italiani si affida a internet per la gestione del denaro. Il segretario del sindacato, **Sileoni**: gli istituti tradizionali sono ancora percepiti dall'utenza come più sicuri*

DI CARLO BRUSTIA

Non più del 34% della popolazione italiana si affida ai servizi bancari online. Gli altri due terzi degli utenti preferiscono tuttora recarsi allo sportello, il canale fisico a quello digitale. Il dato, simile a quello di Portogallo, Grecia, Romania e Bulgaria, è al di sotto della media europea (54%) e di gran lunga inferiore a quello di Danimarca e Olanda, che sfiorano l'85% di clienti bancari digitali. Secondo **Fabi**, però, i numeri registrati da Eurostat non rispecchiano l'arretratezza dell'utenza italiana, ma piuttosto una sana prudenza verso servizi e tecnologie che «offrono più rischi che opportunità». Perciò, il sindacato dei bancari ha stilato un guida sui rischi delle banche online, un decalogo dei 10 principali pericoli del digital banking. Ecco quali: risparmi virtuali sulle tariffe, costi nascosti e trappole, offerte civetta benefici per i clienti poco chiari, praticità solo apparente, forti limitazioni all'operatività, promozioni aggressive, concessione di prestiti senza adeguata valutazione, vendita mascherata di altri prodotti, assistenza da personale non bancario.

«L'uso dell'online spinto all'eccesso corre il rischio di trasformare il settore in un discount del credito, mentre, secondo noi, la banca tradizionale viene ancora percepita dalla clientela come più sicura e affidabile, perché la consulenza offerta allo sportello resta un punto di riferimento per gli utenti», commenta il segreta-

rio generale della **Fabi**, **Lando Maria Sileoni**. Il canale online non può quindi essere esclusivo, ma deve essere sempre affiancato da quello fisico: la banca digitale deve conservare un volto umano. «La percezione di maggiore sicurezza e attenzione, l'affidabilità e la fiducia nella consulenza offerta agli sportelli fanno sì che la banca tradizionale resti un punto di riferimento per gli utenti di servizi bancari», nota l'analisi **Fabi**. «Infatti», prosegue, «se da un lato convenienza e praticità apparenti sono i primi driver per la scelta di una banca online, tassi di interesse più o meno bassi per i mutui e altrettanto appetibili offerte per i depositi a termine nascondono spesso insidie velate da vere e proprie campagne promozionali. Non si tratta di costi aggiuntivi per i beneficiari di servizi banking offerti online, ma di condizioni economiche che inizialmente sono meritevoli di interesse e attrattive per la clientela ma che, nel medio lungo termine, non presenta più quegli elementi di convenienza e risparmio sufficienti per giustificare la scelta di un operatore finanziario online». Il sindacato elenca anche alcuni esempi di prassi fuorvianti: «È comunque svantaggiose per l'utente nell'offerta di servizi bancari online. «Se l'interesse del cliente è rivolto al risparmio con un tasso diverso da quello di mercato spesso il costo di apertura è un deposito e/o un saldo minimo, senza possibilità di prelievo delle somme entro un termine prefissato», osserva la guida **Fabi**. «Altro caso è quello del conto corrente online che limita il numero delle

transazioni in un periodo definito, con penali esose in caso di superamento di del limite», prosegue. Oppure ancora è il caso di «campagne promozionali aggressive che spingono anche il cliente non digitale a provare a chiedere prestiti personali e non oppure a prodotti assicurativi personalizzati». Con l'aggravante che «tutto è proposto e concesso senza un vero e proprio screening oggettivo della capacità di rimborso del potenziale cliente, solo in cambio di operazioni veloci e che non assicurano neanche la necessari assistenza», conclude lo studio **Fabi**. Un monito che arriva in un momento in cui molte banche stanno accelerando la transizione digitale in un Paese dove, però, la clientela continua a riporre fiducia soprattutto nel personale bancario e nello sportello fisico, come dimostrano i dati Eurostat. E non a torto, rimarca **Fabi**, che preme affinché il tema sia trattato in sede di rinnovo del contratto collettivo nazionale dei bancari. «Anche per questo motivo», afferma infatti **Sileoni**, «il prossimo contratto nazionale di lavoro, che stiamo negoziando con l'Abi, dovrà tutelare sia i clienti sia le lavoratrici e i lavoratori bancari». (riproduzione riservata)



ONLINE BANKING: LA MAPPA DEI RISCHI SECONDO LA FABI

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------------|
| ❖ RISPARMI VIRTUALI SULLE TARIFFE | ❖ FORTI LIMITAZIONI ALL'OPERATIVITÀ |
| ❖ COSTI NASCOSTI E TRAPPOLE | ❖ PROMOZIONI AGGRESSIVE |
| ❖ OFFERTE CIVETTA | ❖ PRESTITI SENZA ADEGUATA VALUTAZIONE |
| ❖ BENEFICI PER I CLIENT POCO CHIARI | ❖ VENDITA MASCHERATA DI ALTRI PRODOTTI |
| ❖ PRATICITÀ SOLO APPARENTE | ❖ ASSISTENZA DA PERSONALE NON BANCARIO |

GRAFICA MF-MILANO FINANZA

QUANTI SONO I CLIENTI DEI SERVIZI BANCARI DIGITALI IN ITALIA E IN EUROPA

Quota % popolazione utente dei servizi digitali

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
UNIONE EUROPEA (UE)	32	36	36	40	42	44	46	49	51	54
DANIMARCA	66	71	75	79	82	84	85	88	90	89
GERMANIA	41	43	45	45	47	49	51	53	56	59
GRECIA	5	6	9	9	11	13	14	19	25	27
SPAGNA	23	26	27	31	33	37	39	43	46	49
FRANCIA	43	50	51	54	58	58	58	59	62	63
ITALIA	16	18	20	21	22	26	28	29	31	34
PORTOGALLO	17	19	22	25	23	25	28	29	31	39
ROMANIA	2	3	4	3	4	4	5	5	7	7
FINLANDIA	72	76	79	82	84	86	86	86	87	89
SVEZIA	71	75	78	79	82	82	80	83	86	84

Fonte: FABI su dati Eurostat

GRAFICA MF-MILANO FINANZA



Lando Maria Sileoni