

IL PRESIDENTE DELL'ABI

Patuelli: il web è necessario I crediti? Controlli inevitabili

Aumenta l'uso digitale delle banche, ma il rapporto diretto con il cliente resterà essenziale in un Paese come l'Italia «che non è spersonalizzato come il Giappone, è senza megalopoli, concorrenziale per il radicamento degli istituti di credito al territorio». Lo pensa Antonio Patuelli, presidente dell'Associazione bancaria italiana vicino al quarto mandato: «Non vedo un muro fra le banche tradizionali con la fisicità e quelle innovative con le tecnologie, ma una grande osmosi».

Le filiali fisiche sono sempre meno.

«Le filiali sono diminuite, vero, ma è una razionalizzazione frutto delle grandi aggregazioni concluse soprattutto in Italia. Non c'è Paese europeo che dal '90 in poi abbia avuto una quantità di aggregazioni bancarie come l'Italia. Ma il rapporto diretto viene ricercato sia dalla banca sia dal cliente, anche a distanza. Persino i call center hanno un interlocutore dedicato ormai, come il personal trainer. I canali telematici fidelizzano i clienti».

Il ricorso al web sale, con prezzi più bassi. Cambierà la composizione dei ricavi per le banche?

«Il cambiamento è continuo, non si può conservare l'inconservabile. Il virus può accelerarlo, era già in corso».

Che cosa ha cambiato la pandemia per le banche?

«Siamo in una situazione di plurima emergenza. Siamo l'unico settore rimasto sempre aperto oltre all'alimentare, la prima emergenza è stata sanitaria. Poi in questa situazione dobbiamo offrire la completa attività, con le nuove norme che ci hanno dato inediti e forti compiti di applicazione dei de-

creti del 17 marzo e dell'8 aprile, sull'anticipo di liquidità alle imprese. Si sommano alle iniziative sulle moratorie, in forte crescita, di prestiti e mutui che da febbraio l'Abi aveva anticipato. Un lavoro colossale. Per noi è un momento fuori dall'ordinario. Se prima la scelta del canale, fisico o digitale, era libera, oggi è abbastanza obbligata».

Per entrare in banca si deve prendere l'appuntamento, quanto durerà?

«Questa situazione è frutto di un accordo dell'Abi con le rappresentanze sindacali, valuteremo con loro come e quando cambiare metodo».

Vuole dire potrebbe restare così?

«Valuteremo insieme. La grandissi-

Abi

Antonio Patuelli, presidente della Associazione bancaria italiana



ma parte delle filiali oggi è aperta, ma su appuntamento. Le nuove tecnologie in questi mesi sono state più usate, e non solo per le banche. Dopo l'emergenza ci sarà più confidenza con l'innovazione e al tempo stesso un grande desiderio di libertà. Quando la libertà, storicamente, viene compressa, c'è poi più desiderio di esercitarla. Sono convinto che i piani industriali delle banche saranno ancora più competitivi nell'offrire, ognuno a proprio modo perché le banche sono imprese, l'uso dei vari canali, fisici o no».

Ora c'è il contratto a distanza: fino al 31 luglio, per il decreto Liquidità, si

può anche aprire un conto corrente semplicemente inviando una mail e un documento d'identità. E se fosse esteso anche dopo?

«Per le banche non è un problema, ma è questione di legalità. I controlli prima dell'apertura di un conto corrente devono rispondere alle norme antiriciclaggio e anche evitare i furti, si pensi al libretto degli assegni. Le banche sono un avamposto della legalità, i controlli devono esserci. Ha sollecitato attenzione su questo, in merito all'anticipo di liquidità, anche la Banca d'Italia l'11 aprile. Tutto è negoziabile, ma la legalità va sempre garantita».

È per questo che i prestiti garantiti alle imprese sono tardati?

«Ora il rodaggio è fatto. Ma non si poteva pensare che qualcuno potesse anticipare i soldi quando non c'era la pubblicazione del decreto in Gazzetta Ufficiale né l'autorizzazione della commissione Ue, non c'erano i moduli. Quando c'è stato tutto l'Abi con la Sace e il Mediocredito centrale, i due organismi pubblici che devono garantire i prestiti, sono stati veloci ed efficaci».

Con la direttiva Psd2 del settembre scorso sono poi arrivate le terze parti, autorizzate ad accedere ai conti correnti? Google, Apple...

«Non chiamiamole terze parti, perché giuridicamente non lo sono: si tratta di possibili intrusioni informative legalizzate. Non ho percepito un'esplosione del fenomeno».

E la sicurezza è aumentata con i doppi codici d'accesso dal cellulare?

«Sì, e su questo si investe molto: la cybersecurity sarà una lotta continua».

Alessandra Puato

© RIPRODUZIONE RISERVATA