

Novità Il primo negozio aprirà i battenti a Bergamo tra una settimana. A Milano ce ne saranno tre, uno entro novembre

Ing Direct «Ora la Zucca apre 25 filiali»

Zapata, amministratore delegato dell'istituto online: «Saranno un punto di riferimento per i clienti nelle città. In Italia solo il 19% delle operazioni si fa online, ma ogni giorno 2.000 persone si convertono alla banca web»

DI GIUDITTA MARVELLI

La Zucca apre 25 filiali. Alfonso Zapata, amministratore delegato di IngDirect Italia, la banca online del Conto Arancio, tra una settimana taglierà il nastro del primo sportello «fisico» nel centro di Bergamo. A novembre toccherà Milano, dove entro il 2012 i «negozi» saranno tre. E la lista che comprende anche Roma, Padova, Venezia, Vicenza, Bologna, Verona, Torino si allungherà con molti altri capoluoghi.

Sembra quasi un contrappasso per l'istituto che nel 2001 ha cambiato per sempre il mercato, portando nel nostro Paese la banca senza «corpo». E invece la recente esperienza spagnola, ha confermato che l'incarnazione fa bene alla Zucca. Nel decimo anno della calata in Italia, con 1,2 milioni di clienti e attività per 23 miliardi di euro, Zapata racconta perché, seduto al lungo tavolo della sede tutta vetro e divanetti arancio affacciata su viale Arce, a Milano.

«Ora si può entrare anche dalla porta», dice lo slogan della vostra campagna. La Rete non bastava più o non funzionava più?

«Ma no, il business della banca online in Italia ha immensi spazi di crescita. Se in Europa la media dell'attività bancaria svolta utilizzando Internet è pari ormai al 50%, con punte del 60-70% nei Paesi del Nord, in Italia siamo solo al 19%».

Ma voi aprite sportelli nel mondo reale...

«Il fatto di avere un luogo fisico dove andare una volta

l'anno, magari anche ogni due, fa decollare il nostro numero di nuovi clienti online. Non in tutti Paesi abbiamo sperimentato la presenza sul territorio. Ma in quelli dove ci sono corner, negozi o Internet café è accaduto così. L'ultima è la Spagna, dove l'apertura dei negozi ha fatto raddoppiare il tasso di crescita di nuovi conti. Ogni giorno tra Rete e telefono serviamo 60 mila clienti, con una banca tradizionale ci vorrebbero 600 filiali per seguirli. Ma non è certo questo il nostro obiettivo».

Perché le filiali fanno da sponda alla crescita sul web?

«Probabilmente la gente si sente rassicurata dall'idea che, se c'è qualcosa che non va, c'è una persona in carne ed ossa a cui rivolgersi. E quindi l'idea che in città ci sia una filiale convince un certo numero di persone indecise e dubbiose ad aprire il computer e a diventare titolare di un conto in Rete».

Il vostro Isc (il tasso totale di spesa che va indicato obbligatoriamente, ndr) è pari a zero e addirittura pagate l'imposta di bollo per chi utilizza seriamente il vostro conto corrente tradizionale. Cambierà qualcosa nella struttura dei costi con l'apertura delle filiali?

«No, resta tutto a costo zero. La nostra aspirazione è essere talmente semplici da non far mai nascere il bisogno di un contatto "fisico" con la banca. Se devo andare in filiale significa che c'è un problema. O forse che qualcosa non era abbastanza semplice da esser fatto al computer o per telefono. Paradossalmente dovremmo essere noi

a pagare il cliente che viene di persona. Per il disturbo».

Non mi dica che lo farete..

«No, non lo faremo».

Parliamo di tassi. In questi momenti di incertezza le persone sono molto interessate agli strumenti di gestione della liquidità. Sul mercato però c'è di tutto. Un mare di offerte per attirare i clienti, un po' meno per quelli di vecchia data...

«Questa è la concorrenza che io chiamo opportunistica. Non è né buona né cattiva: esiste, dipende dai bisogni e dalle possibilità attuali della banca. Ma il fatto che ci siano tanti operatori, che possono spiegare agli italiani che l'Internet banking semplifica la vita, è una grande opportunità. Ogni giorno ci sono 2 mila persone che approdano ai servizi bancari in Rete, vale a dire 700 mila l'anno...».

Dal 2012 le tasse italiane

sui depositi bancari scenderanno con molta probabilità dal 27% al 20%. E' un grosso vantaggio per voi e per i depositi liberi e vincolati in generale?

«Lo è per il cliente, che potrà avere rendimenti più elevati. Noi continueremo a fare quello che facciamo. L'aliquota unica è una scelta giusta che porterà, a mio giudizio, le banche tradizionali a raccogliere diversamente, a scegliere tra conti di risparmio, pronti contro termine e obbligazioni. Oggi nei portafogli delle famiglie italiane ci sono 700 miliardi di obbligazioni e titoli di Stato che pagano solo il 12,5% al Fisco sulle cedole. In nessun altro Paese europeo accade questo».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

1,2 milioni

Il numero di clienti di Ing Direct Italia che compie dieci anni con 23 miliardi di attivi

Nei Paesi dove abbiamo aperto sportelli, il numero di clienti online è raddoppiato. I nostri costi? Resteranno a zero



In Rete Alfonso Zapata, alla guida di Ing Direct Italia

www.ecostampa.it



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

060047