



BANCASTATO Le novità spiegate da Marco Soragni, responsabile clientela individuale a Chiasso

Ora la Banca si fa mobile

L'istituto cantonale presenta SelfNet Mobile, l'applicazione e-banking per cellulari iPhone con cui "entrare" in banca 24 ore su 24. Maggiore comodità per adeguarsi alle abitudini tecnologiche dei clienti conformemente ai più elevati standard di sicurezza.

pagina a cura di CORRADO BIANCHI PORRO

Uno sportello bancario nella propria tasca. Si potrebbe riassumere così la filosofia alla base del nuovo strumento che nei prossimi giorni sarà messo a disposizione da BancaStato ai suoi clienti: SelfNet Mobile, l'applicazione e-banking per cellulari iPhone scaricabile gratuitamente da Internet e con la quale "entrare" in banca 24 ore su 24, ogni giorno, ovunque vi troviate. Una novità "che consente maggiore comodità a chi ne fruisce e permette all'istituto di completare ulteriormente l'offerta proposta, adeguandola alle più recenti abitudini tecnologiche dei clienti" commenta Marco Soragni, responsabile a BancaStato della clientela individuale per la regione di Chiasso. La nuova applicazione, spiega Soragni, è stata sviluppata in collaborazione con Apia SA alla luce del grande successo che i cellulari in questione hanno riscontrato a livello globale. "E il Ticino non sfugge di certo a questo fenomeno. Gli iPhone sono diffusissimi tra la popolazione. Solo dall'arrivo di questo apparecchio fino ad aprile 2010 nella Confederazione Swisscom ha venduto ben 800 mila apparecchi. Una vera e propria enormità" sottolinea il responsabile, che continua: "BancaStato ha dunque voluto avvicinarsi ancora di più ai ticinesi". La decisione di sbarcare anche su Apple App Store - questo il nome del celebre sito dove si scaricano le applicazioni per iPhone - è una diretta conseguenza del vasto utilizzo di SelfNet, il programma di e-banking di BancaStato, finora unicamente accessibile da un tradizionale computer, portatile o fisso che sia. Uno strumento, quest'ultimo, che "è un degno testimone dei molti mutamenti avvenuti a livello bancario in questi ultimi anni, veicolati dalle nuove tecnologie", spiega Soragni. Come è cambiata, dunque, BancaStato da questo punto di vista?

"Si potrebbe parlare per giorni interi delle rivoluzioni avvenute negli ultimi anni. In estrema sintesi vi sono innanzitutto due aspetti da distinguere. Il primo riguarda le mutazioni avvenute all'interno della banca. Quelle, cioè, che il cliente non vede diret-

tamente ma che si rivelano essenziali per lo svolgimento di tutte le attività vitali per l'istituto. Le informazioni tra i vari dipartimenti e tra la banca e tutti i suoi partner, per farla breve, circolano ora con grandissima velocità. Ciò permette di minimizzare i tempi di attesa e operare con più efficienza. Poi - continua Marco Soragni - dobbiamo considerare i vantaggi che le nuove tecnologie offrono al cliente. SelfNet, appunto, ne è un esempio. Ma possiamo pensare anche ai bancomat: i moderni apparecchi consentono non solo prelievi e versamenti, ma forniscono anche una miriade di informazioni, come la visualizzazione di saldi o transazioni, anche su più conti". Le moderne tecnologie hanno modificato le abitudini dei clienti: "Sempre meno persone, oggi, sono disposte a prendere il bus o l'auto per presentarsi in banca, nei giorni feriali e in orari d'ufficio, ed effettuare operazioni di routine per le quali deve attendere in fila il loro turno allo sportello. Sono ormai tantissimi i privati e le aziende che dall'ufficio o da casa loro fanno fronte ai pagamenti tramite i programmi di e-banking come SelfNet. Forse all'inizio, quando simili strumenti hanno iniziato a fare capolino, era anche lecito nutrire dubbi sull'affidabilità e la sicurezza per le proprie transazioni. Ma ora gli standard di sicurezza sono grandi e la praticità prevale". Ad ogni modo, sottolinea Soragni, pur se la relazione tra clienti e banca ha subito profonde mutazioni sotto diversi punti di vista, per determinati aspetti nulla è cambiato e "i ticinesi preferiscono ancora il contatto diretto con il proprio consulente. È vero, l'informatica consente di creare una banca attiva 24 ore al giorno e di neutralizzare le distanze. Ma questo non vale per tutti i servizi. Moltissime esigenze bancarie necessitano di personale competente che sappia ascoltare il cliente e trovare la giusta soluzione. BancaStato è da sempre presente sul territorio con un'ampia rete di vendita e questo non cambierà mai, anche a fronte di ulteriori future rivoluzioni tecnologiche".



Sono ormai tantissimi quelli che grazie ad Internet effettuano operazioni di routine ovunque si trovino senza più fare la fila allo sportello, commenta Marco Soragni, responsabile a BancaStato della clientela individuale per la regione di Chiasso.

(foto Fiorenzo Maffi)

SELFNET MOBILE DI BANCASTATO Già in cantiere le future funzionalità

Questi i concetti essenziali: semplicità e più sicurezza

Signor Soragni, quali sono i passi da percorrere per utilizzare SelfNet Mobile?
Prima di tutto occorre disporre di un contratto (gratuito) per il tradizionale SelfNet. Poi si deve visitare con il proprio iPhone o iPad l'Apple App Store, il sito dove si trovano una miriade di applicazioni per il celebre cellulare: ve ne sono di tutte le tipologie, a pagamento o meno. Una semplice ricerca con la parola chiave "SelfNet" e, dopo aver accettato l'installazione dell'applicazione dal sito, il gioco è fatto: il programma di e-banking è pronto all'uso.

Ma cosa si può fare con questa "App"?
SelfNet Mobile vi aggiorna, in qualsiasi momento, sullo stato del vostro conto. Saldo, ultimi movimenti e informazioni inerenti ai titoli in deposito possono essere consultati in maniera veloce e sicura.

Già, e proprio in merito alla sicurezza, che garanzie vi sono?
SelfNet, il tradizionale programma su cui si basa l'applicazione, prevede tre livelli di autenticazione. In primo

luogo, il cliente è chiamato ad immettere il numero di contratto. Poi va inserita la propria password. Il programma, infine, richiede un codice specifico presente su una speciale tessera fornita da BancaStato. Difficile, insomma, accedere se non si è il legittimo detentore del conto. Per quanto riguarda SelfNet Mobile, l'autenticazione non cambia e prevede inoltre standard di sicurezza aggiuntivi.

A differenza di un computer tradizionale, facciamo però notare a Soragni, le tecnologie senza fili celano alcuni rischi: si parla spesso di "sniffing", ad esempio, tecnica con la quale si captano informazioni confidenziali trasmesse, appunto, nell'etere. Avete tenuto conto anche di questi rischi?

Certamente. La configurazione di SelfNet Mobile è predisposta per ostacolare il buon esito di operazioni come quelle appena descritte.

In futuro SelfNet Mobile avrà ulteriori funzionalità?
Finora l'App consente di visualizza-



Anche SelfNet Mobile prevede diversi livelli di autenticazione.

re, come detto, molte informazioni, anche in forma grafica. Una tappa successiva sarà con molta probabilità quella legata ai pagamenti. È un passo aggiuntivo importante che abbiamo ritenuto sia meglio effettuare in un secondo momento.

Uno strumento per tutte le fasce di età

Conti e depositi in un colpo d'occhio

Arricchire l'offerta proposta ai clienti adeguandola alle loro più recenti abitudini. È, come abbiamo visto, l'obiettivo della nuova applicazione SelfNet Mobile di BancaStato.

Come si pone l'istituto cantonale rispetto alla concorrenza?
Nel corso dell'ultimo anno sono apparse diverse applicazioni di istituti bancari, ma non tutte offrono la possibilità di svolgere operazioni di internet banking. Per intenderci, veicolano informazioni istituzionali, come l'orario di apertura degli sportelli o le informazioni di borsa, ma non consentono di accedere ai dati dei propri conti. SelfNet Mobile, invece, lo permette e ciò significa che una simile novità fa spiccare BancaStato non solo a livello ticinese ma anche svizzero.

Alla luce di clienti sempre più rivolti ver-

so questo genere di tecnologie, lei crede che in futuro simili offerte possano far la differenza tra i diversi istituti bancari?

Difficile rispondere. Un settore come quello delle applicazioni per cellulari è in continua espansione e sull'arco anche solo di pochi anni vi sono vere e proprie rivoluzioni. Pensiamo ad esempio a dieci anni fa, quando con i cellulari si poteva solo telefonare o scrivere sms. Sono stati compiuti passi da gigante. Per quanto riguarda le scelte compiute dai clienti, credo che ad ogni modo dipenda molto dalle esigenze personali e dall'importanza rivolta a tali strumenti: più qualcuno sarà abituato ad utilizzarli per altri ambiti, più ne sentirà la mancanza anche nel settore bancario. Alla base del rapporto che ognuno intrattiene con la



Molto dipende dalle esigenze dei clienti, spiega Soragni, che abbiamo incontrato nella sede di Chiasso.

(foto Fiorenzo Maffi)

mili tecnologie possano fare la differenza tra i vari istituti.

Quale riscontro otterrà SelfNet Mobile?
L'applicazione sarà disponibile solo tra qualche giorno, ma nell'attesa abbiamo chiesto a diverse persone di effettuare alcuni test. E i commenti sono stati tutti positivi. Siamo dunque ottimisti.

A che fascia di età vi rivolgete maggiormente?

"Il bello di apparecchi telefonici come gli iPhone è che raccolgono consensi in maniera trasversale: non è solo il 18enne ad utilizzarlo, ma anche l'over 50. È un prodotto che si distingue per semplicità e praticità. Noi ci rivolgiamo a chi lo usa. E invitiamo chiunque a testarlo: l'abbiamo sviluppato apposta per voi" conclude sorridendo Soragni.

L'agenda economica

LUNEDÌ 17 OTTOBRE
Kuehne & Nagel, risultati.

MARTEDÌ 18 OTTOBRE
Tamenos, EFG, risultati nel terzo trimestre. Bossard e Micronas, risultati.

MERCOLEDÌ 19 OTTOBRE
Conferenza stampa annuale delle Banche Cantionali. Conferenza Valore imprese all'Università della Svizzera Italiana con interventi di Luca Albertoni, Stefano Modenini, Gianluca Colombo, Andra Cariglia, Gianluca Carnabuci, Fabio Lambruschi, Andrea Ghirardini. Credit Agricole Suisse, prospettive dei mercati con la fine del leverage.

GIOVEDÌ 20 OTTOBRE
Conferenza D&B sui grandi megatrend. OC Oerlikon, risultati nove mesi. Nestlé bilancio nel terzo trimestre. BB Biotech, risultati.

VENERDÌ 21 OTTOBRE
La piazza finanziaria di Malta e i fondi d'investimento, conferenza a Lugano con Simone Meneghini e Joseph Camilleri, Paolo Camplani, Mario Calamai. Conferenza su economia, imprese, teologia e arte.