



SI BEVE A CASA

Si estinguono le osterie tedesche

Giardina a pag. 12



STUDIO FRANCESE

Chi si fa i tatuaggi tende a bere di più

Galli a pag. 12



ANNO D'ORO

I film francesi tornano a piacere all'estero

Servizio a pag. 12

* con guida di fatto tratta la semplificazione a € 3,00 in più con guida di fidejussori da liquidazione a € 6,00 in più con guida di fidejussori da liquidazione a € 3,00 in più con «Codice Civile 2012» a € 11,90 in più con guida «Modello 730» e Unico 2012 a € 6,00 in più con guida al mio commercialista a € 2,00 in più



www.italiaoggi.it

Italia Oggi

QUOTIDIANO ECONOMICO, GIURIDICO E POLITICO

Il Grande fratello fiscale

Ecco quali dati saranno ora trasmessi dalle banche all'Anagrafe tributaria. E quando. Sotto controllo anche le cassette di sicurezza

Il Giornale dei professionisti

90 secondi

La rubrica di Pierluigi Magnaschi a Punto e a capo (Class tv Msnbc, canale 27, ore 20)

Il Grande fratello fiscale parte il 31 ottobre 2012. Per quella data, infatti, gli intermediari dovranno inviare al fisco i saldi dei conti correnti per l'anno 2011. L'Agenzia delle entrate custodirà i dati per cinque anni. Per le cassette di sicurezza il fisco chiederà alle banche di conoscere gli accessi effettuati durante l'anno e per i contratti derivati vuole conoscere il numero totale dei contratti stipulati, l'importo totale di quelli accessi e quelli chiusi. Sono alcuni degli elementi del provvedimento su cui il Garante della privacy ha fornito ieri un parere positivo con osservazioni.

Bartelli a pagina 19

La cancellazione dei derivati del Tesoro adesso costerà allo Stato 23,5 miliardi



Cancellare la bomba dei derivati sottoscritti dal Tesoro costerebbe 23,5 miliardi di euro. Lo rivela il deputato Carlo Ciccio del Pdl. Adesso le entità più piccole stanno procedendo con transazioni mentre le società più grandi con il contenzioso giudiziario. Tutto sarebbe cominciato con la Finanziaria 2002, quando fu concesso di andare oltre la Cassa Depositi e Prestiti. Senza contare che ai 160 miliardi di valore nazionale di contratti swap in carico al Tesoro andrebbero aggiunti altri 40-60 miliardi che graverebbero su enti locali e società partecipate dallo Stato.

Adriano a pagina 4

È LA SOLA RICETTA

Se si vuole far crescere il pil bisogna ridurre il peso fiscale che grava sulle imprese

Ricolfi a pag. 6

Dati Unimpresa: 99 mila su 130 mila imprese il 16 aprile hanno scelto il ravvedimento operoso

Due Pmi su tre non versano tasse

travolta da ItaliaOggi

IL MIO COMMERCIALISTA

Guida pratica per districarsi tra

MUTUO, LOCAZIONE AGEVOLAZIONI FISCALI COLF e BADANTI RISTRUTTURAZIONI EDILIZIE TESTAMENTO EREDITA, MATRIMONIO...

INTESI - SANREMO

Domènica Palmisano

IN EDICOLA CON

Imprese senza soldi e l'F24 resta all'asciutto. Il 76,5%, infatti, ha deciso di rinviare i pagamenti di contributi previdenziali, Iva e ritenute tutti in scadenza lo scorso 16 aprile. Il motivo? La crisi di liquidità che ha posto gli imprenditori di fronte a una scelta obbligata: pagare il fisco in ritardo. Su 130 mila imprese associate a Unimpresa, sono oltre 99 mila quelle che hanno deciso di rinviare i versamenti fiscali che viaggiano attraverso il canale del modello F24, che consente di pagare imposte e contributi a Entrate e Inps e di riversare nelle casse dell'erario in breve tempo i soldi.

Bartelli a pag. 19

NEW BANKING

I segreti di Doris per conquistare nuovi clienti

Cerrini a pag. 13

DIFFUSIONI A MARZO

Giornale -17%, Gazzetta -11, Libero -9, Repubblica -8

Capisani a pag. 17

DIRITTO & ROVESCIO

Non è cambiato nulla dai tempi di don Rodrigo. Allora, l'Azzeccagubbugli, per riuscire a parlare senza farsi capire, usava il latino. Adesso userebbe l'inglese. Per regolare le nuove frequenze tv a Mediaset e Rai, esse sarebbero state assegnate per beauty contest. Cioè in base ai titoli: chi ha già molte frequenze, gliene vengono date altre gratis. Di fronte all'ipotesi che invece del beauty contest (ci siamo capiti di che cosa si tratta) si faccia un'asta che renda talleri allo Stato, il Pdl (che aveva ingurgitato senza dire bui, l'aumento delle tasse e la devastante riforma del lavoro) è insorto come un sol uomo. La morale? Al paese si può fare tutto. Ma a Berlusconi non si può togliere nulla.

Giudici tributari - Nominati 938 togati. Ma ci sono 22 posti vacanti

D'Alessio-Stroppa a pag. 31

IMU

Imu - Sconti per gli anziani ricoverati? Solo se il comune copre di tasca propria. E i terreni incolti pagano dazio

servizi da pag. 32

Professioni - Al ministero dello sviluppo economico va la vigilanza sulle associazioni dei senza albo

Fentura a pag. 35

su www.italiaoggi.it

Documenti/1 - Gli ultimi emendamenti al dl fiscale

Documenti/2 - Ddl anticorruzione, gli emendamenti del ministro Severino

Documenti/3 - Fatture false, le sentenze della Cassazione

Banche, è ora di metterci la faccia

Non solo testimonial: relazione coi clienti ed eventi sul territorio

DI CLAUDIA CERVINI

In un momento in cui non godono certo di stima e credito, le banche devono puntare sulla relazione. Metterci la faccia innanzitutto, per dare credibilità agli istituti. La comunicazione, oltre che dalla figura del testimonial, chiave anche nel mondo bancario, deve passare anche dalla relazione e dagli eventi sul territorio. La relazione deve poi entrare a gamba tesa nel modello organizzativo: meno sportelli e barriere fisiche per un rapporto più diretto col cliente e soprattutto per ridurre una struttura costosa e messa in discussione dalla tecnologia. Tecnologia che va messa a disposizione anche di chi non ha dimestichezza con pc, internet, ma che deve poter beneficiare degli stessi vantaggi di chi è nativo digitale. A dirlo a *ItaliaOggi* è **Ennio Doris**, presidente di Banca **Mediolanum**, in un'intervista a margine dell'evento milanese organizzato da Rcs Sport lunedì scorso per presentare la nuova maglia azzurra di Banca **Mediolanum**, che sarà, anche per quest'anno e almeno per i prossimi quattro, sponsor del Gran premio della Montagna del Giro d'Italia.

Doris è il vero uomo-marketing, da anni testimonial del suo istituto di credito.

«In un mondo che sta cambiando, grazie alla tecnologia che fa la differenza anche nel settore finanziario e modifica l'organizzazione degli istituti, l'importante è non nascondersi dietro i device, ma guardarsi in faccia». Non è la solita predica, ma l'opinione di chi ha puntato a dare, attraverso

la sua figura, credibilità a un istituto di credito. E che ha scelto di andare ancora on air per l'ennesimo spot: fino al 30 aprile infatti sarà in onda la campagna pubblicitaria dedicata al Conto Deposito InMediolanum contestualmente al lancio della nuova promozione InMediolanum Friends, che lo vede protagonista.

Relazione e tecnologia, dunque, i

nodi che stanno cambiando il volto degli istituti. «Le banche hanno un problema strutturale enorme: per più di cinque secoli hanno costruito il loro modello su sedi e filiali», spiega Doris. «Oggi il web quasi si sostituisce all'impiegato, impone un ridimensionamento, rappresenta un calo di ricavi per le banche.

Basti pensare che in Italia ci sono 55 filiali ogni 100 mila abitanti, mentre la media europea è 37, tenuta alta soltanto da Italia e Spagna. Il numero, in Svezia scende a 21, in Inghilterra a 20, in Olanda a 17. Ecco allora, che chi ha una struttura più snella, può trasferire i vantaggi sul cliente».

La tecnologia, che può essere un gran vantaggio per il cliente, diventa però inutile se non è mediata dalla relazione. «In **Mediolanum** ci rivolgiamo a una clientela trasversale e facciamo

in modo di mettere la tecnologia al servizio anche di chi non ha dimestichezza con il web o per esempio non ha un pc sotto mano», racconta Doris. «Abbiamo per esempio un call center a costo zero, simbolo del nostro sportello, dove risponde un impiegato di banca e non un telefonista. Impiegato di banca che ha frequentato un corso di formazione interno di 11 settimane, che dedica 30 minuti al giorno delle sue otto ore all'aggiornamento professionale, a cui insegniamo a svolgere le operazioni che di solito vengono finalizzate in tre sportelli diversi». Call center che, sottolinea ancora il numero uno di **Mediolanum**, «ha tempi di risposta record: nel 90% dei casi rispondiamo prima del secondo squillo, nel 10% il tempo d'attesa è di 15 secondi».

Altro tema la trasparenza e la vicinanza al cliente. «Trasparenza nel comunicare in anticipo, per esempio i tassi di interesse e vicinanza ai clienti in difficoltà. Abbiamo per esempio stanziato 800 mila euro a fondo perduto per coprire parte dei danni subiti da 100 famiglie nostri clienti vittima dell'alluvione in Veneto e un'operazione simile è stata fatta per i terremotati dell'Aquila». Il legame con i clienti si istaura poi anche attraverso il territorio. Nel 2011, in casa **Mediolanum**, sono stati 5.400 gli eventi sul territorio promossi da Banca **Mediolanum**, in crescita rispetto al 2010. E anche il Giro d'Italia, che secondo i dati Nielsen 2010 diffusi durante la conferenza stampa di presentazione ha un impatto economico sul territorio di 110 milioni di euro, farà da collante per avvicinare alla banca i clienti appassionati di ciclismo.

© Riproduzione riservata



