

Il caso

Banche: telefono, videochat e social così la filiale è diventata virtuale

BARBARA ARDÙ, ROMA

Solo lo scorso anno ai call center degli istituti sono giunte 49 milioni di chiamate. A rispondere è nella gran parte dei casi personale interno con competenze appropriate

Telefono, mouse e cuffiette. Eccoli i nuovi strumenti di lavoro dei bancari. Le banconote, quelle che un tempo contavano con certissima abilità dietro le casse, quasi non le toccano più. Le filiali del XXI secolo pullulano di totem tutt'altro che fanno allora i bancari, che nel tempo c'è da dire, hanno subito una rigida cura dimagrante? In 68 mila sono stati accompagnati alla pensione dal 2000 a oggi. Telefono, chat e social sembrano ormai la via di comunicazione prescelta sia dagli italiani che dalle banche, che hanno dato così un colpo d'accetta al costo del lavoro. È il digitale bellezza, verrebbe da dire. Nel 2018, secondo i dati di AbiLab, sono arrivate ben 46 milioni di telefonate ai call center, di cui oltre 27 milioni gestite da operatori bancari: +6,4% rispetto al 2017. E ben 13 milioni sono state le chiamate in uscita.

CRESCE IL PESO DEGLI INTERNI

La consulenza a distanza va. E chi non chiama scrive, da smartphone, computer e tablet. Oltre 2,5 milioni le mail (+13,3% sul 2017). Ma la vera corsa l'hanno fatta chat e video chat, non tanto per il numero (1,6

milioni), quanto per la crescita in percentuale (+27,8%). Chi lavora al call center (tutti interni agli istituti) è un bancario a tutti gli effetti, capace di interagire nell'85% dei casi con i nuovi canali digitali, compresi i social. E in banca anche gli italiani ci vanno sempre meno. Per le operazioni più semplici (saldi, lista movimenti, bonifici e giroconti, movimenti carte di credito e debito, pagamento utenze, ricariche, pagamenti) l'88% utilizza l'home banking. Per aprire o simulare un mutuo, sottoscrivere nuovi prodotti o investimenti, comprare e vendere titoli però si va ancora in filiale. Qui l'online si ferma, a meno che non si tratti di piccoli importi. «Per quelle operazioni servono garanzie, e anche "simpatie" - è l'affondo del segretario della Fabi, lo storico sindacato dei bancari, Lando Sileoni - Le aziende di credito italiane, ma anche le francesi, si riempiono la bocca di spinta all'innovazione e di nuove tecnologie, ma non arriveranno mai al Fintech in uso nel mondo anglosassone. Così le idee imprenditoriali non vengono finanziate e il settore rimane indietro. E se è pur vero che l'home banking funziona, funziona solo da Roma in su». Intanto Abi e Fabi, stanno ancora trattando per il nuovo contratto e i sindacati sanno bene che in banca oggi ci sono nuove figure professionali che vogliono riconoscere e difendere.

IL NUOVO CONTRATTO

«L'innovazione tecnologica - commenta Salvatore Poloni, che presiede il comitato per gli affari sindacali e del lavoro di Abi - comporta cambiamenti profondi. I clienti stessi chiedono di poter interagire con la

banca in modo diverso utilizzando tutte le modalità di relazione dove quella della filiale resta molto importante ma non per tutto. Ci si relaziona al telefono o sui social e tutto ciò deve essere accompagnato da formazione e apprendimento continuo. Così come servono nuove professionalità come il web designer o il data scientist. Ma non dimentichiamo che chi interagisce con il cliente è sempre un professionista qualificato». «Oggi per rimanere competitivi - commenta Rosario Strano, coo di Intesa Sanpaolo - occorre intercettare i nuovi mestieri e le nuove competenze dettate dalla trasformazione digitale. Tant'è che dei 3.300 nuovi ingressi avvenuti negli ultimi tre anni, 650 sono state assunzioni destinate all'ambito tecnologico-digitale, una cosa impensabile solo alcuni anni fa. Nel settore nel si stanno sviluppando nuove professionalità non sempre percepite dall'esterno. E anche l'organizzazione sarà sempre più impattata da una competizione diversa rispetto al passato con la discesa in campo in alcuni ambiti di player non bancari». Ecco perché è nata Next, che accompagna i dipendenti ad assumere nuovi ruoli e Make it Real, un recruiting contest per neolaureati. Obiettivo di Intesa è creare consulenti finanziari e Global transaction banker, figura nuova di zecca, che nasce per offrire servizi veloci, efficienti e sicuri. Nuovi profili e nuovi contratti dunque, come quello "misto", inaugurato proprio da Intesa: un part-time a tempo indeterminato accanto a un contratto di lavoro autonomo per uno stesso soggetto. Mobile, veloce e diviso a metà. Ecco come sarà il bancario del XXI secolo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA





Antonio Patuelli
presidente Abi



Lando Sileoni
segretario
della Fabi

I numeri

LE NUOVE PROFESSIONI ALLO SPORTELLO CHE NON C'È LE FIGURE EMERGENTI IN BANCA E LE COMPETENZE RICHIESTE

- **CONSULENTE UNIVERSALE (NON SPECIALISTA)** figura in grado di conoscere approfonditamente prodotti e servizi e di avere grandi capacità comunicative con il cliente
- **FIGURE SPECIALISTICHE NEL SETTORE DELLA SICUREZZA INFORMATICA** per mantenere elevati standard di sicurezza per banca e cliente (più tecnologia, più rischi)
- **PROFESSIONISTA IN COMUNICAZIONE DIGITALE** per il cliente on line
- **ESPERTO DI PROGETTAZIONI E MECCANICA TRIDIMENSIONALE (3D)** per il design e creazione della piattaforma informatica della filiale virtuale
- **MATEMATICI E INGEGNERI** per la creazione di algoritmi complessi a supporto delle piattaforme on line e per velocizzare le scelte della clientela (es. mutui, investimenti, etc)
- **ESPERTI INFORMATICI** per la progettazione e gestione di interfacce che permettono di far conversare a macchina con il cliente e indirizzare velocemente le scelte del cliente (abilità creative, linguistiche)
- **PROFESSIONISTI ED ESPERTI NELLE RELAZIONI DIGITALI** con gli operatori non bancari (fintech). Attività: monitoraggio e tenuta delle relazioni per valutare e fare le corrette scelte

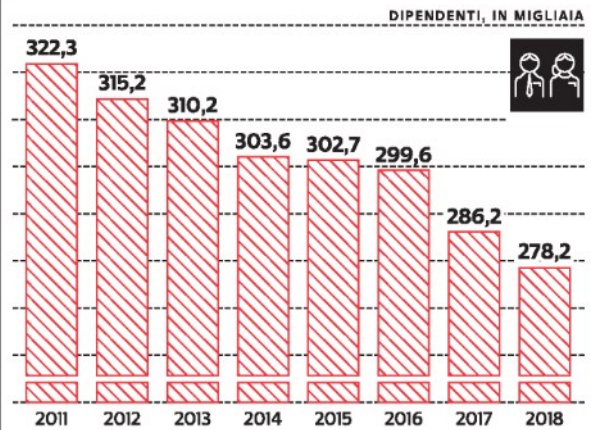
FONTE: ABI

I numeri

LA CURA DIMAGRANTE DELLE BANCHE MENO FILIALI ...



... E RIDUZIONE DEL PERSONALE



1

1 L'utilizzo di personale interno nei customer care è cresciuto del 27%