

EFFETTO LOCKDOWN

Il boom del digitale accelera la riduzione degli sportelli bancari

Cristina Casadei — a pagina 5

Sportelli bancari, il boom digitale spinge i tagli

Effetti del lockdown. L'emergenza sanitaria ha accelerato l'uso dei servizi online da parte dei clienti con impatto sul processo di riduzione delle filiali

La rete italiana. Le agenzie sono passate da 34.030 a 24.350 in dieci anni. In Olanda il taglio è stato maggiore e ha toccato due terzi delle filiali

Accelera il modello di servizio multicanale attraverso mobile banking e internet banking

Cristina Casadei

In Italia, nell'ultimo decennio, le filiali bancarie sono diminuite al ritmo di mille all'anno. La media, in futuro, potrebbe anche essere superata tra spinte aggregatrici in corso e da annunciare, sussurri di aggiornamenti di piani industriali e lockdown. Già, perché tra i tanti effetti collaterali dell'emergenza sanitaria c'è la forte accelerazione della digitalizzazione dei clienti bancari. Che, a sua volta, impatterà sulla riduzione degli sportelli. Un trend già in corso da anni e generalizzato, visto che riguarda tutti i paesi europei. Da piazza Gae Aulenti, dove sventta la torre UniCredit, raccontano che in marzo di quest'anno gli utenti attivi sul mobile banking sono cresciuti del 27% rispetto all'anno prima e le vendite attraverso canali digitali del 15%. Spostandosi a Parma, durante il periodo Covid, il Credit agricole Italia racconta di aver aumentato del 15% i clienti operativi da mobile.

Digitalizzazione d'emergenza?

Da questa digitalizzazione d'emergenza dei servizi bancari e della clientela sembra che non si tornerà più indietro, soprattutto perché oggi c'è una tecnologia abilitante. Le barriere sono facilmente abbattute, persino quelle dei codici d'accesso, sostituiti dal riconoscimento facciale o dall'impronta. Serve la prova del nove? Allora allunghiamo il periodo e prendiamo il primo gruppo bancario

italiano, Intesa Sanpaolo. La fotografia che offre per gli ultimi 5 anni conferma un trend che vede le persone spostarsi dai canali fisici a quelli digitali, tant'è che, spiega la banca, l'incidenza dell'attivazione di nuovi canali digitali e remoti, come internet banking e app, è passata da meno del 20% del 2015 fino a circa il 35% di oggi. Non solo. Nel 2019 il 50% dei conti correnti ha registrato un'operatività prevalentemente online. Ricorrendo ai dati di sistema, forniti da Abi, si scopre che oggi oltre la metà dei bonifici è effettuata con modalità automatizzate, gli addebiti preautorizzati sui conti correnti sono quasi raddoppiati e le operazioni con carte di debito su Pos più che triplicate.

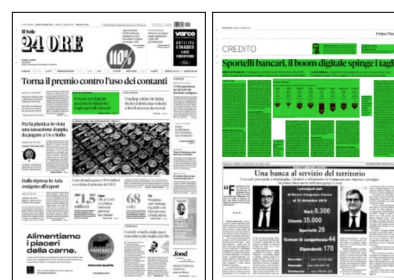
La chiusura delle filiali

L'altra faccia della medaglia della digitalizzazione della banca tradizionale è un misto di investimenti e cambiamento delle filiali, sia quantitativo che qualitativo. Ce ne è traccia in tutti gli ultimi piani industriali, compreso quello del Banco Bpm, che deve ancora iniziare la trattativa con il sindacato con cui i rapporti si sono raffreddati per il congelamento della riapertura, in fase 3, di circa 250 filiali più piccole, dicono i sindacati. Ricorrendo sempre ai dati forniti dall'Abi, emerge che negli ultimi 10 anni le filiali sono passate da 34.030 a 24.350, in calo del 28,4%. Una variazione in negativo che è la metà di quella della "frugale" Olanda dove gli sportelli sono passati da 3.137 a 1.260, con un calo del 59,8%. Ma l'Olanda è piccola e ha abitanti molto più digitali dell'Italia. Allora vediamo cosa succede nei paesi a noi più vicini, almeno fisicamente, e con cui il confronto è più naturale. In Germania le filiali sono passate da 39.411 a 26.620 con un calo del 32,5%, in Francia da 38.311 a 35.837 diminuendo del 6,5%, mentre in Spagna da 44.431 a 24.004 ossia il 46% in meno. E il Regno Unito?

Qui il calo è stato del 35,9%, da 11.931 a 7.649. Sono numeri che rappresentano un mondo bancario europeo dove il trend è comune e su cui il lockdown avrà un impatto. Il segretario generale della FABI, Lando Maria Sileoni, però, non la pensa così. Semmai, dice «il lockdown è stata l'occasione per un regolamento dei conti nei grandi gruppi bancari tra i manager acquisiti dall'esterno ed esperti di innovazione tecnologica da un lato e i dirigenti tradizionali dall'altro. Nel lockdown chi gestisce l'it si è preso vantaggi rispetto agli altri dirigenti e la diatriba in atto è una competizione per il potere e per far emergere un modello di banca piuttosto che un altro». Ma, continua il sindacalista, «finita l'emergenza sanitaria, tutto tornerà come prima e in banca sarà privilegiato il rapporto umano e fiduciario tra il bancario e il cliente».

Gli investimenti

Il quadro che progressivamente si sta delineando fa sì che non ci sia banca che non abbia previsto o incrementato gli investimenti sul digitale. UniCredit nel piano Transform 2019 ha investito 1,7 miliardi di euro in sistemi informatici «per facilitare l'evoluzione digitale del gruppo, nonché per soddisfare e anticipare i cambiamenti dei comportamenti e delle necessità dei clienti». La crisi Covid sta modificando i comportamenti della clientela con un'adozione accelerata del modello di servizio multicanale attraverso mobile banking, internet banking,



call center e filiali paperless. La pandemia è così diventata l'occasione per fare un ulteriore scatto in avanti nella trasformazione digitale. In Mps le filiali sono passate da 2.032 di fine 2016 a 1.422 di fine 2019 e durante gli ultimi anni è stato dato un forte impulso alla digitalizzazione dei servizi bancari.

Appuntamento con i bancari

Oggi in filiale si va sempre più su appuntamento. È una prassi diffusasi durante l'emergenza sanitaria, ma destinata a crescere anche fuori dal lockdown. Come spiegano da Intesa Sanpaolo, consente di pianificare meglio l'attività del gestore e di rendere più efficaci i momenti di contatto con il cliente. Nel tempo sono stati attivati modelli di filiale innovativi, in cui gli spazi sono più flessibili e dove le persone vengono accolte a seconda delle esigenze in ambienti diversi, che vanno dal salottino riservato ad aree più conviviali. In Ubi, allo stesso modo, nel 2016 è iniziata un'operazione di modernizzazione dei servizi bancari con il progetto banca unica che è poi proseguito nel 2017 con l'integrazione delle good banks. All'epoca il gruppo era arrivato a oltre 2.000 sportelli. Oggi sono scesi a 1.560 e un quinto è stato rinnovato per creare ambienti a misura di cliente, nati per attività di consulenza evoluta e personalizzata su mutui, prestiti e finanziamenti alle imprese e alle famiglie e focalizzati sulla digitalizzazione. Gli oltre 280mila bancari, e quindi i sindacati, rappresentano uno snodo cruciale di questa evoluzione. Staccare un libretto degli assegni non è esattamente la stessa cosa che fare il gestore e il consulente e questo lo sa bene chi da tempo è impegnato in un percorso di reskilling e upskilling. Dopo il test di massa sullo smart working, che è una modalità di lavoro oggi presente in quasi tutte le banche italiane, anche la remotizzazione del lavoro sembra destinata ad aumentare. Il credito è l'unico settore in cui è regolamentata dal contratto collettivo nazionale. Certo con un limite di dieci giorni al mese, molto lontano dal 100% del lockdown.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

I numeri a confronto

Numero di sportelli bancari e variazione percentuale 2009-2019

Austria	Francia	Germania	Italia	Paesi Bassi	Spagna	Regno Unito	Totale UE
2009 4.167	2009 38.311	2009 39.411	2009 34.030	2009 3.137	2009 44.431	2009 11.931	2009 233.170
2019 3.513	2019 35.837	2019 26.620	2019 24.350	2019 1.260	2019 24.004	2019 7.649	2019 163.265
Ogni 100mila ab. 39	Ogni 100mila ab. 53	Ogni 100mila ab. 32	Ogni 100mila ab. 40	Ogni 100mila ab. 7	Ogni 100mila ab. 51	Ogni 100mila ab. 11	Ogni 100mila ab. 32
VARIAZIONE -15,7	VARIAZIONE -6,5	VARIAZIONE -32,5	VARIAZIONE -28,4	VARIAZIONE -59,8	VARIAZIONE -46,0	VARIAZIONE -35,9	VARIAZIONE -30,0

Fonte: rielaborazioni Abi su dati Bce ed Eurostat

1.000

GLI SPORTELLI CHIUSI

Negli ultimi dieci anni in Italia sono stati chiusi mediamente 1.000 sportelli bancari all'anno



Il rapporto con il cliente. Per il segretario generale della FABI, Lando Maria Sileoni, «finita l'emergenza sanitaria, tutto tornerà come prima e in banca sarà privilegiato il rapporto umano e fiduciario tra il bancario e il cliente», solo «nel lockdown chi gestisce l'it si è preso vantaggi»

280mila

I DIPENDENTI BANCARI

Oltre 280mila bancari italiani sono protagonisti di questa fase di trasformazione dei rapporti con la clientela