

# Sportello 2.0, la rivoluzione in banca

I piani industriali dei big eliminano le filiali a vantaggio dell'home banking con tablet e telefonini: cosa cambia

di Luigi Dell'Olio

► MILANO

Incasso del contante, offerta di mutui, insieme a cellulari di ultima generazione ed elettrodomestici. La natura degli sportelli bancari sta cambiando rapidamente per tenere il passo con le evoluzioni di consumo degli italiani e frenare l'emorragia di filiali. Infatti, anche se la recessione ha già ridotto drasticamente il numero di operazioni per cliente, portando alla chiusura di 5mila sportelli negli ultimi cinque anni, la cura dimagrante sembra destinata a proseguire. In un ampio servizio sul sistema bancario italiano, pubblicato all'avvio dell'asset quality review europea, il Financial Times ha puntato il dito sul numero eccessivo di istituti bancari (694) e sportelli (28mila) nella Penisola, che limitano l'efficienza dell'offerta e producono sovrapposizioni nei costi. Senza dimenticare l'impatto prodotto dalla presenza sempre più massiccia dei bancomat e dalla progressiva adozione dell'online banking, che consentono di ridurre al minimo le presenze allo sportello.

Un mix di cause che spiegano la volontà di ridurre ulteriormente le filiali sul territorio emersa con gli ultimi piani industriali presentati dalle banche della Penisola. Uno scenario da incubo per i bancari, una platea di 300mila persone, che già sa di dover fare i conti con 20mila esuberanti da qui al 2020 (secondo i piani già approvati), che porterebbero il calo a 64mila unità nell'arco di 20 anni, ma si teme un conto ancora più salato.

Un progressivo calo che gli stessi istituti stanno cercando di frenare con il lancio di nuovi prodotti in filiali. Da fine marzo, nelle filiali Unicredit ha preso il via Subito Banca

## Le strategie dei grandi istituti, da Intesa a Unicredit: ecco tutte le novità per la clientela

Store, che affianca alla vendita di prodotti hi-tech come cellulari, tablet, pc e monitor digital signage, anche la gamma di attrezzi sportivi Technogym. Per i nuovi correntisti che aderiscono a questa opzione, la banca di Piazza Gae Aulenti - che già nei mesi scorsi aveva sperimentato la vendita di prodotti hi-tech targati Samsung e di diversi elettrodomestici - offre il conto Super Genius 2.0, con canone azzerato per due anni.

Gabriele Piccini, country chairman Italia di UniCredit, spiega che è stato proprio «il successo delle prime iniziative a spingersi a investire sullo sviluppo di questa nuova area di business che ci consente di valorizzare la grande capillarità delle nostre filiali sul territorio italiano». Nei primi cinque mesi, l'istituto di credito ha acquisito 100mila nuovi clienti per i suoi servizi mobile, il 60% dei quali ha rateizzato l'acquisto accedendo a un prestito finalizzato.

Su questo fronte si è mossa anche Ubi, che nel periodo natalizio ha messo in vendita i cioccolatini Venchi e non esclude di ripetere il servizio

in seguito, magari con un'estensione ad altri prodotti. Su questo versante ha intenzione di muoversi anche Intesa SanPaolo. Presentando il nuovo piano industriale al 2017, il ceo Carlo Messina ha parlato di 4.500 addetti in eccesso, ma anche affermato che non vi saranno esuberanti. Si procederà con un ricollocamento delle risorse, 3mila delle quali destinate a Banca 5, la nuova iniziativa di Ca' de Sass che affiancherà ai servizi bancari tradizionali (come carte di credito e di debito, investimenti e finanziamenti personali), servizi di biglietteria, biglietteria e intermediazione/consulenza immobiliare.

Nuove attività per i bancari, che a questo fine saranno coinvolti in un processo di riqualificazione. I sindacati hanno lanciato segnali di apertura

verso questo approccio, anche se resta da capire se questa estensione dei servizi sarà sufficiente a limitare i tagli di personale e filiali.

Secondo Andrea Ziglioli, partner di Mbs Consulting, è difficile pronosticare se questa strategia basterà a salvaguardare l'occupazione: «Si

tratta di servizi che il cliente non è preparato ad acquistare in banca e che sono significativamente lontani dal business bancario», sottolinea.



«È vero, comunque, che in passato sono stati fatti degli esperimenti con risultati incoraggianti: Poste ha venduto presso i propri uffici motorini Piaggio con risultati di vendita importanti. Il punto chiave è far leva sulla credibilità che la filiale bancaria riveste per i propri clienti visto che hanno già scelto di affidarle i propri risparmi».

Secondo Kpmg, un ulteriore dimagrimento della presenza sul territorio è inevitabile. La società di consulenza stima un numero di sportelli compreso tra 18mila e 24mila unità nel medio termine, con una nuova geografia territoriale, caratterizzata da presenze soprattutto nelle location strategiche, e professionisti in grado di fornire elevati livelli di servizio.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



**L'internet banking consente di ridurre al minimo le presenze allo sportello.**