

La trasformazione del sistema bancario italiano: tra digitalizzazione e presidio

Il CSE, nell'ambito del proprio progetto "Filiale Digitale as a Service", ha affiancato alle proposte sul canale self una nuova dock station, che riunisce i canali di sportello, self-service, consulenza e vendita per l'operatività bancaria completa, 7 giorni su 7, H24

Il sistema bancario sta attraversando una profonda trasformazione caratterizzata da una contrazione della rete fisica degli sportelli e dall'adozione di nuovi modelli di servizio per bilanciare servizi digitali e presidio locale. D'altronde, il numero di sportelli bancari in Italia è di 19.140, con una riduzione, rispetto al 2008, di circa il 42%: numeri che confermano il fenomeno della cosiddetta "desertificazione bancaria". Oltre 3.400 comuni italiani oggi sono infatti privi di filiali fisiche, una carenza che coinvolge circa 5 milioni di cittadini. E, intanto, il tasso di utilizzo dell'Internet Banking in Italia, sebbene sia in crescita, si attesta attorno al 55%, contro il 67,2% della media UE, con una percentuale che scende drasticamente al 33,9% tra gli over 65. Questi dati evidenziano un importante segnale: la digitalizzazione, senza un supporto reale, ri-

schia di trasformarsi anche in esclusione sociale, come racconta il CSE.

Lo sportello fisico resiste

L'interazione fisica banca-cliente non ha comunque perso appeal: lo sportello fisico resta una prerogativa importante per il 75% della clientela. E la vicinanza di una filiale bancaria influisce anche sulle decisioni finanziarie del cliente finale. In altre parole, la trasformazione digitale del mercato bancario non potrà prescindere dal ruolo della filiale, che però dovrà trasformarsi radicalmente. Al "canale fisico" è richiesto però di concentrarsi su alcuni aspetti fondamentali, quali la vendita di servizi omnicanale, la capacità di mettere al centro il cliente, curare la customer experience, integrare l'innovazione tecnologica, rivisitare gli spazi fisici, puntare al cost saving e soprattutto riqualificare il personale.

Ridisegnare i luoghi della relazione

Le banche stanno così differenziando la loro presenza territoriale attraverso variegati modelli gestionali, ridisegnando i locali come "luoghi di relazione", adottando sempre più tecnologie self-service, eliminando barriere fisiche e fornendo servizi ad alto valore aggiunto, ad esempio di Wealth Management. Mentre altre realtà bancarie privilegiano la capillarità territoriale, creando però un parallelo tra la prossimità fisica e i servizi digitali. In definitiva, le nuove filiali vengono progettate per migliorare il servizio al cliente, con aree dedicate all'accoglienza e alla consulenza. Ma anche con aree self dotate di ATM evoluti, casse self e totem informatici, dove i clienti possono svolgere gran parte delle operazioni precedentemente gestite allo sportello.

La trasformazione digitale del mercato bancario non potrà prescindere dal ruolo della filiale, che però dovrà trasformarsi radicalmente

La dock station per lo sportello

CSE, nell'ambito del proprio progetto "Filiale Digitale as a Service", ha affiancato alle proposte sul canale self già attive da diversi anni (come ATM evoluti, CSA – Casse Self Assistite, Totem interattivi), una nuova soluzione per fornire ai clienti, in un solo locale, tutti i servizi di una filiale: una dock station, che riunisce i canali di sportello, self-service, consulenza e vendita per l'operatività bancaria completa, 7 giorni su 7, H24. Se necessario, il cliente può anche ricevere assistenza da un operatore bancario che, da remoto, tramite una piattaforma integrata con un sistema di videoconferenza e di co-browsing, guida il cliente nel completamento dell'operazione. La soluzione sfrutta le potenzialità dei dispositivi self-service e integra tutte le operazioni bancarie dello sportello con operatore all'interno di un presidio multimediale, che abilita sia la componente transazionale sia

la vendita di prodotti dematerializzati, fino all'onboarding di nuovi clienti, contribuendo anche al contenimento dei costi di gestione. Una soluzione che permette quindi alle banche di ridisegnare il proprio modello di servizio partendo dalle

effettive esigenze dei clienti. Senza rinunciare alla qualità della relazione umana e garantendo continuità, presidio del territorio e fiducia in un contesto sempre più digitale.

M.G.

Una sede del Gruppo CSE

