



By: [mario kam](#) – All Rights Reserved

da Il sole24ore.com – «Non si può privare un paese di un pubblico servizio così indispensabile come quello bancario». Era l'appello del settembre 2010 dalla Confcommercio locale contro la chiusura dell'unico sportello di Villafranca Sicula, comune di 1.500 abitanti in provincia di Agrigento. Un esempio della contrazione della rete che impatta sulla relazione tra clienti e banche, sempre più legata ai canali virtuali, web in primis, ma indebolita dalla crisi che riduce redditi e risparmio. Per contrastare la tendenza che vede sempre meno clienti in filiale (e per conservare il lavoro di migliaia di sportellisti), alcuni istituti capitanati da Intesa Sanpaolo, primo gruppo nazionale, testano orari di apertura delle filiali estesi, previsti dal contratto di lavoro della categoria. Con esiti ancora non quantificati ma salutati positivamente dai clienti.

Il calo della rete accelera di pari passo con i piani industriali degli istituti che tagliano i costi a fronte del drammatico calo di operatività e ricavi. I dati di Bankitalia testimoniano che i Comuni serviti da almeno una filiale continuano a calare: dai 5.943 del 1999, al picco della diffusione territoriale, ai 5.896 di fine 2012. Le comunità orfane della presenza bancaria sono cresciute così di 74 unità, che si aggiungono alle altre 2.149 già prive tra i 8.092 comuni d'Italia.

Tra nuove aperture, passaggi di mano e chiusure, secondo Banca d'Italia, il saldo finale al 31 dicembre vedeva la rete a quota 32.875 sportelli: 732 in meno nell'arco di 12 mesi, due filiali perse al giorno. Rispetto al picco di marzo 2009, quando le dipendenze erano 34.178, il calo è di oltre 1.300. L'ultimo esempio è il Banco Popolare, di cui parliamo a pagina 6, che taglia altre 50 filiali. Calano anche i bancomat, passati in un anno da 45.547 a 43.864. Crescono i Postamat a 6.478 dai 6.294 di fine 2011, ma calano invece gli sportelli Bancoposta, da 13.308 a 13.160. A pesare è la riduzione dell'operatività degli sportelli, stimata da una recente analisi di Kpmg Advisory nel 40-45% rispetto ai valori 2006-07. Così, in pochi anni, potrebbero essere chiuse 11-13mila filiali, con un taglio di costi tra i 3 e 3,5 miliardi. Inevitabile che una rete sempre più focalizzata su sportelli "economicamente produttivi" finisca per tagliar fuori, drammaticamente, i centri minori.

Le banche rispondono cercando di trovare nuove modalità di interfaccia con i clienti. Uno dei "campioni nazionali", UniCredit, punta moltissimo sulla multimedialità. Intesa Sanpaolo, invece, rivede la rete e in parallelo il 14 gennaio ha lanciato il progetto Banca Estesa per il prolungamento degli orari di sportello in oltre 400 filiali (destinate a crescere, come spiega nell'intervista in basso il Coo Francesco Micheli), con l'apertura fino alle 20 e il sabato mattina. Un test condotto, in scala, anche da gruppi medi (come Ubi, Veneto Banca, Popolare di Vicenza, Banca Sella, CheBanca!) e istituti nati online e poi passati alla rete fisica (Ing Direct) ma da banche minori e Bcc come Banca Sistema, Crediveneto, Credicoop, Banca di Udine, Banca di Cherasco, Banca di Cividale.

I risultati, sinora, sembrano incoraggianti. A fine maggio Intesa Sanpaolo ha esaminato con 3.500 questionari e 160 interviste la soddisfazione della clientela per il progetto Banca Estesa. Il consenso è forte: un cliente su due ha già sperimentato il servizio, oltre la metà dà voti eccellenti all'iniziativa, l'80% dice di aver migliorato l'opinione sulla banca, cresce il passaparola e il 30% dichiara che andrà più frequentemente in filiale. Ora si attende il dato sullo – sperato – aumento dei volumi.

