

Articolo dal sito: www.repubblica.it

Sempre più clienti utilizzano i canali remoti per gestire il proprio portafoglio. In filiale si va soprattutto per le esigenze di consulenza. E le nuove tecnologie entrano sempre più nel rapporto con gli utenti

Banche, il digitale invade le filiali: così cambia lo sportello

Le filiali bancarie sono sempre più in evoluzione, tra la necessità degli istituti di dare una stretta ai costi di un sistema troppo grande e i problemi di lavoratori minacciati da tagli e prospettive ormai incerte. Ma l'Abi, Associazione delle banche italiane, sottolinea che - mentre si affermano sempre più modalità di contatto innovative per accedere ai servizi bancari e finanziari e ormai il 95% dei clienti usa i canali "fai da te" (Atm, Internet banking, mobile banking e contact center) e il 17% usa solo questi - pure gli sportelli accompagnano il cambiamento. "La riduzione delle visite dei clienti (-3% nell'ultimo anno) alleggerisce il personale di agenzia dalla gestione dell'operatività e consente di orientarsi sempre più verso attività di consulenza e assistenza sui nuovi servizi", spiega una nota.

Anche l'aspetto delle filiali deve dunque accordarsi: "Si diffondono sempre più apparecchiature evolute di self-service e si riduce al contempo la presenza delle postazioni dedicate alla gestione delle operazioni di cassa".

Secondo l'associazione, "l'esigenza dei clienti di un diretto contatto e confronto con persone esperte mantiene centrale anche il ruolo delle filiali. Ciò si conferma pure per la clientela evoluta, abituata a navigare in rete e accedere ai servizi bancari attraverso Internet e mobile banking. Secondo quanto emerge da un'indagine online realizzata dall'Abi in collaborazione con GfK, gli utenti sono evoluti non solo nelle modalità di utilizzo delle tecnologie ma anche in relazione al proprio rapporto con i servizi finanziari: il 50% di questo segmento di clientela ha almeno un prodotto di investimento, il 42% un finanziamento a breve o a lungo termine e uno su tre è cliente di più banche". È l'articolazione delle esigenze finanziarie che porta l'87% dell'utenza evoluta a rivolgersi all'agenzia, dove ci si reca due-tre volte al mese in cerca di un'assistenza dedicata sulle scelte da effettuare o per ricevere supporto nella gestione di operazioni più complesse.

Photo by ReservasdeCoches.com

