

## Il futuro “mobile” degli ATM

Integrazione tra ATM e mobile, in ottica di crosscanalità, branch transformation, sicurezza e gestione del contante. Sono i trend che influenzeranno maggiormente l'industria di ATM e self service nei prossimi cinque anni, secondo la IV edizione dell'indagine ATM Future Trends realizzata da Auriga e ATM Marketplace e presentata alla US Conference dell'ATMIA.

Al centro della branch transformation

L'indagine si focalizza sugli operatori del settore a livello internazionale, con un focus sull'orientamento dei consumatori in USA e in India. L'elemento di differenza rispetto alle precedenti edizioni è proprio la maggiore attenzione all'ATM all'interno della revisione dei modelli di relazione e business delle banche, in primis quella “branch transformation” con cui si indica la trasformazione del servizio e del layout in filiale. E proprio il mobile è il fattore abilitante di una nuova relazione tra banca e cliente destinato a cambiare anche il ruolo delle postazioni self service.

Che cosa spingerà la monetica

La metà del campione ha indicato tra i trend rilevanti proprio le tecnologie mobili e un ulteriore 20% circa ha segnalato i progetti di revisione della filiale: l'integrazione tra dispositivi (e app) mobili e il self service dovrebbe, secondo il 52%, contribuire ai pagamenti digitali. Al pari dei servizi evoluti allo sportello (18%), delle collaborazioni con retailer e terze parti per rivolgersi a target ancora poco bancarizzati (13%). Ulteriori spinte alla monetica potrebbero venire da attività ad hoc sui nativi digitali (12%) e da carte o analoghi strumenti prepagati utilizzabili all'ATM (5%).

Interfaccia personalizzata, ricevuta via email e bitcoin per i clienti USA

Lo spaccato sui desiderata dei clienti USA, pur riferito a un contesto diverso da quello italiano, segnala la disponibilità a ricevere le ricevute delle operazioni effettuate all'ATM via email, evitando stampe (28%), la volontà di operare in real time su diversi conti, depositi e carte (38%), la voglia di una interfaccia utente pienamente personalizzabile (22%) e di prelevare senza carta, via app (19%). Importante, per la possibilità di analoghi trend anche in Italia in futuro, l'11% di clienti americani che vorrebbe poter cambiare valuta in monete virtuali, come i celebri bitcoin (in India la percentuale è già al 19%).

L'assenza di costi più importante della video-assistenza

Interessa al 37% degli americani, poi, il servizio di video-assistenza remota allo sportello automatico. Sui servizi, comunque prevale l'attenzione al lato economico: l'eliminazione del costo dell'operatività allo sportello è "essenziale" per il 49% del campione USA e solo il 5% ha dichiarato di non darvi particolarmente peso.