

Ancora centrali le Atm per le banche italiane

Dalla prima installazione di una Atm (Automated teller machine, il bancomat) sono passati 50 anni. Oggi le Atm sono ovunque – più di 3 milioni nel mondo – e l'innovazione non si è mai fermata. Ma proprio perché l'Atm rappresenta ancora un punto fermo del rapporto banca-cliente, è fondamentale chiedersi quali sfide il settore bancario deve porsi in futuro e quali trend influenzeranno di più il mercato degli Atm. Per una volta l'Italia non è il fanalino di coda, anzi è all'avanguardia nello sviluppo e adozione di strumenti innovativi che arricchiscono le funzionalità dei bancomat per servire al meglio i clienti. I primi progetti in Italia su quelli noti come Atm evoluti – o anche Web Atm perché consentono l'accesso a numerosi servizi tramite la rete, non solo per effettuare un prelievo o consultare il saldo – sono stati avviati in Italia dal 2002 grazie alla volontà e lungimiranza di alcune banche che hanno investito nell'innovazione continua. Nel resto d'Europa, per esempio in Germania o Francia, ci si limita ancora oggi a offrire funzioni semplici. Solo in Spagna e Portogallo, si è più propensi a sviluppare gli Atm. L'approccio italiano si spiega con la scelta delle banche locali di portare il

DI VINCENZO FIORE*

bancomat sul Web permettendo così di integrare tale strumento in una strategia omnicanale più completa che superi la tradizionale gestione «a silos» dei canali bancari. Tale modello ha dato importanti benefici alle banche, in termini di riduzione dei tempi di immissione sul mercato di nuovi servizi. Se infatti un servizio è già distribuito sull'Internet Banking, in modo quasi istantaneo può essere proposto sui bancomat senza costi aggiuntivi, generare nuovi profitti e raggiungere nuovi clienti.

Ma perché l'Atm è ancora così centrale? Prima di tutto perché il cliente lo reputa sicuro. E poi perché in Italia l'uso del contante è ancora molto intenso: l'80% delle transazioni avvengono in contanti e un italiano su due (circa 27 milioni di cittadini) utilizza sportelli automatici per prelevare contante – ma anche per verificare il saldo e informarsi sui prodotti offerti dalla banca. Sono invece 11 milioni gli utenti degli Atm evoluti, che vi ricorrono per fare versamenti o bonifici, acquistare ricariche telefoniche o pagare multe e tasse. Le grandi banche intendono accrescere

tali dispositivi – 46.200 a fine 2015 – in media del 2% entro il 2020, per soddisfare la crescente richiesta dei consumatori e ridurre i costi di filiale. E ancora una volta l'Italia è avanti all'Europa: le banche italiane sono state le prime a dotarsi, dal 2014, di nuovi dispositivi di self service assistito. Sono gli Asd (Assisted self-service device), Asst (Assisted self-service Terminal) e Csa (cassa self assistita) su cui sono disponibili ai clienti funzioni specifiche, come la possibilità di usare monete per versamenti o prelievi misti o pagare in contanti con erogazione del resto. Invece in altri Paesi europei ci si limita ancora ad alcuni progetti spot. Cosa aspettarsi per il futuro? La continua evoluzione degli Atm sarà sempre più spinta all'innovazione tecnologica, per fare in modo che possano offrire più servizi ai clienti, integrando di più il bancomat con il Mobile e Internet banking. Le prossime sfide riguardano anche la possibilità, per la banca, di analizzare le informazioni derivanti dai servizi erogati con i bancomat e identificare nuove e più efficaci strategie di mercato, e quindi ampliare il business. È ciò che i clienti chiedono. (riproduzione riservata)

*ceo, Auriga

