



## Addio cassiere, ora in banca dietro lo sportello c'è solo un tablet!

LA REPUBBLICA.it, 13 07 2014 - di CRISTIANA SALVAGNI

ROMA. Per entrare basta strisciare il bancomat come un badge e, al posto della fila, troviamo un impiegato con iPad che saluta chiamandoci per nome e consiglia lo sportello automatico più adatto a versare un assegno, pagare le tasse o controllare la situazione del deposito titoli.

**È destinata a sparire nelle banche la tradizionale figura del cassiere e i servizi al cliente erogati dietro il bancone**, sostituiti da postazioni self service, sempre più hi-tech, dove fare i bonifici o ritirare il denaro. **Non è una visione futuristica, ma già una realtà!**

In Gran Bretagna Barclays sta sperimentando in 37 delle sue 1.560 filiali, nuovi metodi di automazione che eliminano le code, tagliano il personale e lasciano i clienti da soli ad interagire con sportelli elettronici. Ma anche in Italia sono diversi i gruppi che dentro le agenzie puntano sul fai-da-te. Cariparma ha ribattezzato "evolute" quelle filiali in cui è possibile versare i soldi o fare i pagamenti 24 ore su 24 affidandosi a chioschi multimediali.

**Pochi giorni fa Unicredit ha presentato il progetto "Open" a Torino** davanti a 5mila dipendenti: **dal prossimo novembre ed entro il 2016, 1.200 filiali** — circa il 40 per cento del totale — **diventeranno flessibili e altamente automatizzate**. Si affaccia così, con un investimento da 350 milioni di euro, la prima massiccia esperienza italiana di smaterializzazione del cassiere. «Vogliamo cambiare paradigma, adottare una prospettiva che ribalta il rapporto tra banca e cliente — spiega G. Piccini, responsabile per l'Italia di Unicredit — perché tutto ruoterà attorno al cliente: avendo a disposizione un'offerta multicanale potrà scegliere il modo più adatto per interagire con noi».

Già oggi, svela uno studio dell'Associazione bancaria italiana, si sono moltiplicati i clienti che usano i dispositivi self service o le piattaforme digitali della banca: sono l'80% mentre nel 2005 erano il 65%. Ancora, l'85% si serve del bancomat mentre il 33% sfrutta le postazioni fai-da-te per operazioni come bonifici o pagamenti. Il trionfo dell'automatico nei servizi bancari è solo l'ultimo di una lunga fila: è già successo ai caselli autostradali e alle casse del supermercato, con le pompe di benzina e ai distributori di sigarette. Certo strizza l'occhio a quei clienti tecnologici, giovani e laureati, che usano l'Internet Banking e difficilmente si legano per le loro operazioni ad una persona di riferimento perché non vanno mai in filiale (il 68% di questi, dice la ricerca Abi, hanno tra i 18 e i 34 anni). Diverso per gli anziani, quel 18% di over 65 che tentano di familiarizzare ancora con il conto sul computer: i servizi self service puntano ad accompagnarli nel passaggio al digitale. L'obiettivo per le banche in ogni caso è di ridurre il costo del personale in filiale: resteranno pochi impiegati, tramutati in consulenti specializzati con il compito di dare assistenza sulle questioni più spinose.

**Questa rivoluzione non piace affatto ai sindacati. «Oggi gli sportelli in Italia sono poco più di 31mila, dal 2007 ne sono spariti oltre 1.500 — dice Lando Maria Sileoni, segretario generale della Federazione autonoma bancari italiani — ma dire che spariscono i 309mila cassieri che ci sono in Italia è una follia. Il cassiere è una figura contrattualizzata: anche se le banche lo vedono solo come un costo da tagliare per eliminarlo hanno bisogno del nostro consenso e noi non lo daremo mai. Con l'addetto allo sportello i clienti hanno un rapporto personale, senza è finita».**