



LA BANCA NELLA PROPRIA TASCA

In che modo la rivoluzione digitale ha cambiato le banche.

Si può certamente sostenere che il mondo bancario sia stato uno dei primi ad abbracciare la rivoluzione digitale e i vantaggi di internet, tanto nei suoi processi interni quanto nell'offerta di servizi ai clienti. Oggi, però, non si parla più di aspetti digitali delle banche, bensì di un mondo bancario che oggi realizza il proprio vantaggio competitivo quasi esclusivamente tramite internet, sfruttando e proponendo processi completi, complessi e certamente agili e vantaggiosi per impiegati e clienti. Senza dimenticare la sicurezza.

Lo sviluppo tecnologico ha accelerato la nascita di aziende e start-up che hanno portato, a loro volta, ad un crescere dell'offerta dei servizi bancari e finanziari disponibili sul mercato. L'insieme delle diverse tecnologie, ha comportato quindi la nascita di nuovi protagonisti del settore finanziario (le cosiddette Fintech) che hanno spesso anticipato e aperto la strada alle banche per la trasformazione dei loro servizi arrivando sino a creare veri e propri ambiti di business di intermediazione cliente/banca. Grazie alle innovazioni che le tecnologie e le realtà Fintech hanno portato nel mondo bancario, i risparmiatori hanno ora possibilità di scegliere fra una serie di opzioni che diventano cruciali quando si tratta di scegliere a chi affidare il proprio denaro.

Dimentichiamo la banca tradizionale. Gli utenti di oggi sanno che ormai possono compiere innumerevoli operazioni con un semplice click. E se bonifici e operazioni bancarie da effettuare sul sito internet della propria banca, con la sicurezza di un generatore di codici portatile rappresentava la norma solo fino a qualche anno fa, ora il tutto è a portata di app sullo smartphone, con una chiave di sicurezza sempre più sicure (come ad esempio crittografie evolute e impronte digitali). Per meglio comprendere la portata di questa innovazione bisogna cominciare innanzitutto dalla distinzione tra istituti di credito che operano anche tramite internet e che quindi offrono la possibilità di accedere a servizi e conti correnti online, e banche che operano esclusivamente online. Applicazioni e siti internet sono ormai usati da tutti, ma la quasi totalità degli istituti di credito si mantengono solo parzialmente digitalizzate perché la loro operatività richiede anche una rete di filiali sul territorio. Benché alcune tipologie di conto corrente non prevedono la possibilità di operare presso gli sportelli, la presenza fisica delle varie filiali rappresenta – soprattutto per un certo target di clienti – ancora una necessità.

_ I VANTAGGI

Il futuro corre veloce, ed ecco che sono nate a macchia d'olio banche che operano esclusivamente online sostituendo le filiali con servizi complessi, sicuri, accessibili solo in rete. Molto spesso, è questa tipologia di banche ad essere più attraente per utenti "giovani" o in generale più "moderni". Tra gli innegabili lati positivi delle banche online c'è la comodità di utilizzo senza vincoli di orari come avviene con gli sportelli bancari tradizionali. Applicazioni e siti internet consentono di operare da ogni luogo. I costi vantaggiosi sono un secondo dato da non sottovalutare: scegliere di non avere una rete tradizionale di intermediazioni significa risparmiare e quindi applicare costi minori al correntista, offrendo magari conti a zero spese (opzioni che però variano da banca a banca).

_ COSA SI PUÒ FARE: LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Cosa significa per un cliente avere, grazie ad internet, accesso ai servizi della propria banca? L'home banking ormai è offerto quasi da tutti gli istituti di credito. Ma ad oggi le banche stanno andando oltre: il phone banking permette di operare senza collegamento

a internet, grazie ad un numero telefonico che consente di effettuare diverse operazioni. Ma la rivoluzione è stata il mobile banking, con app scaricabili sul cellulare con cui è possibile effettuare bonifici e giroconti, consultare il saldo dei movimenti, pagare bollettini postali, premarcati, addirittura rinnovare abbonamenti dei mezzi, ricaricare il cellulare. Effettuare queste operazioni è semplice ma soprattutto è sicuro: sono previsti infatti molteplici sistemi di sicurezza per proteggersi dalle minacce, che rendono la sicurezza dei conti correnti online praticamente garantita.

Sicurezza, velocità e semplicità che rendono le banche online al servizio dei clienti 24 ore al giorno, e i loro clienti altamente soddisfatti perché, se le procedure sono più veloci, i pagamenti più efficienti, la customer satisfaction sale di molto. E una filiale in cui si rischia di perdere tempo per un'operazione che online richiede qualche minuto, di conseguenza non è più appetibile. Inoltre i dati mostrano che anche nel nostro paese sta ormai crescendo la fiducia verso le nuove realtà Fintech e le banche online che hanno anticipato gli istituti tradizionali nello sviluppo tecnologico. Per attrarre la clientela che ormai vive attraverso lo smartphone, la digitalizzazione bancaria non può non essere, dunque, l'unica strada da seguire.