

## **Transizione digitale coniugare innovazione e tradizione**

La transizione è, letteralmente, una fase di passaggio da una situazione ad un'altra e rappresenta una condizione intermedia che implica un'evoluzione in atto.

Quando parliamo di transizione ecologica siamo consapevoli sia della necessità di perseguire obiettivi di sostenibilità ambientale (ma anche sociale ed economica) per garantire alle future generazioni condizioni di vita non inferiori a quelle attuali, che dei costi da sostenere, diretti ed indiretti, per realizzare questo obiettivo. Siamo anche consapevoli che, in un arco temporale più o meno lungo e per successivi adattamenti, questa evoluzione trasformerà in maniera significativa i processi produttivi, distributivi e di consumo, oltre a benefici individuali e collettivi che questo sforzo comune comporta.

Quando parliamo di transizione digitale, l'altra grande rivoluzione in atto, il primo pensiero va alle nuove tecnologie e alle opportunità che le stesse offrono per rendere più efficienti i processi produttivi, ai comportamenti e alle preferenze individuali, alla presenza nei mercati di nuovi concorrenti che offrono servizi e prodotti attraverso sistemi innovativi e canali alternativi a quelli tradizionali.

Nel settore bancario, in particolare, strumentazione tecnologica, piattaforme, app, fintech, intelligenza artificiale, nuovi sistemi di pagamento, blockchain, algoritmi.

L'innovazione tecnologica richiede grandi investimenti, capitali, formazione e riqualificazione delle persone, ricerca di nuove competenze, creazione di nuove figure professionali, innovazione dei modelli organizzativi: promette una significativa riduzione dei costi, maggiore efficienza dei processi e della soddisfazione della clientela.

Sembrerebbe una ricetta magica in grado di dare risposte alle esigenze dei consumatori, "personalizzando" i rapporti, rendendo più fluidi i processi, più accessibili i servizi, e di limitare l'aggressiva concorrenza delle grandi piattaforme e dei nuovi competitori.

È indubbio che l'innovazione tecnologica sia un'opportunità ma, analogamente a quanto avviene in altri settori, la sua implementazione presenta delle criticità sul mondo del lavoro: occupazionali, di inclusività/esclusione oltre ad altri effetti dei processi riorganizzativi sulle persone che nelle aziende lavorano, ma anche sulla collettività. È questo il caso dei processi di progressivo abbandono dei territori da parte degli istituti di credito con la chiusura di moltissime filiali, come dimostrano i dati del nostro osservatorio nazionale First Cisl, che penalizzano famiglie, imprese e le persone più anziane, poco propense all'utilizzo degli smartphone e delle nuove tecnologie.

Questa tendenza sembra inarrestabile, salvo rare eccezioni di alcune banche del territorio che continuano a presidiare, per vocazione e per scelta le proprie realtà, le principali banche si stanno progressivamente "ritirando".

Siamo proprio sicuri che la customizzazione del rapporto attraverso gli algoritmi possa garantire la stessa solidità nel rapporto con la clientela del rapporto diretto con il proprio personale?

Un sano processo di consulenza personale è insostituibile nel garantire al cliente-consumatore l'ascolto dei propri bisogni, delle proprie necessità e l'offerta dei migliori servizi e delle migliori opportunità di investimento; sano, ribadisco, con la persona al centro del processo di individuazione e offerta del prodotto e del servizio, e non viceversa.

Per questo motivo non è sufficiente che la diffusione delle filiali sia, e resti, capillare, ma che ci sia anche maggiore attenzione nei processi di erogazione del credito alle famiglie e imprese, specialmente in anni complessi come quelli che stiamo vivendo: nel rispetto delle normative ma oltre l'algoritmo, mi verrebbe da dire.

Le comunità locali lamentano un indebolimento del legame territoriale degli istituti di credito e denunciano l'abbandono anche fisico con la chiusura di molti sportelli.

Le aziende farebbero bene a valutare l'opportunità di proseguire su questa strada, che non è la sola, e non necessariamente quella "giusta".

Non si tratta solo di ricordare il ruolo sociale che il credito rappresenta nel Paese, e la correlata responsabilità sociale di chi ne esercita la funzione, ma che il successo di un'impresa lo determinano anche la rete di relazioni che la caratterizzano, con tutti gli stakeholder, e che la fiducia per una banca, è come l'ossigeno per un essere vivente: indispensabile.

Sarebbe necessario, quindi, gestire la transizione digitale con intelligenza e responsabilità, coniugando innovazione e tradizione, valutando costi e benefici delle scelte nel lungo periodo, investendo di più nei rapporti, oltre che negli algoritmi, favorendo partnership locali per garantire sul territorio i servizi, necessari sia alle comunità, che alle imprese.

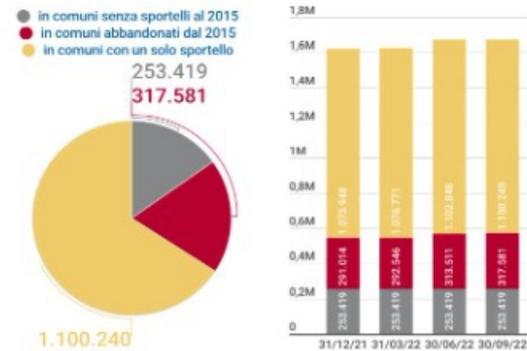
## Dati sulla desertificazione bancaria in Lombardia

### Popolazione senza sportello e a rischio

**571mila persone** risiedono in comuni che non registrano la presenza di alcuna banca: oltre 26mila persone in più da inizio anno

**Oltre la metà** è stata privata dell'accesso agli sportelli bancari tra il 2015 e il 2022

**1 milione e 100mila persone** risiedono in comuni che hanno un solo sportello bancario

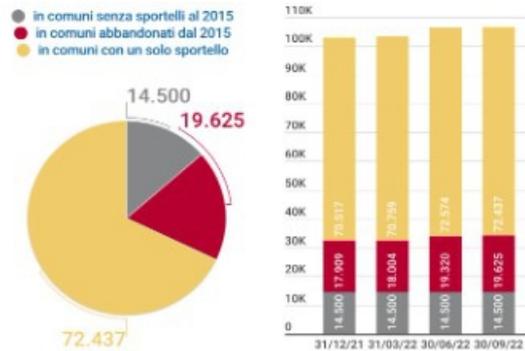


### Imprese senza sportello e a rischio

**34mila imprese lombarde** hanno sede in comuni che non vedono la presenza di alcuna banca: 1.700 imprese in più da inizio anno

**Oltre la metà** ha visto abbandonare il suo comune tra il 2015 e il 2022

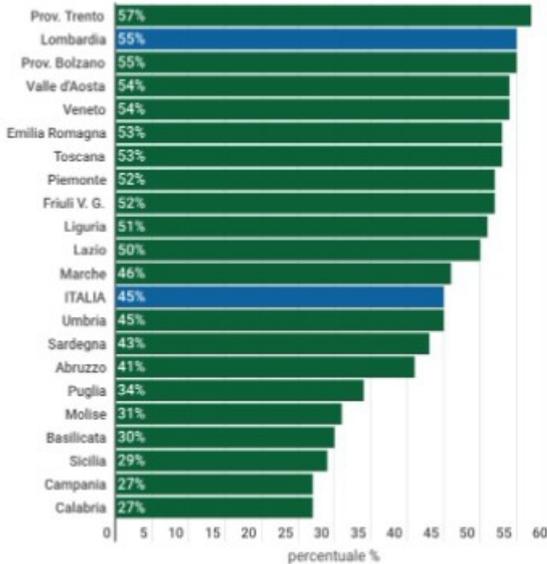
**72mila imprese** hanno sede in comuni con un solo sportello bancario



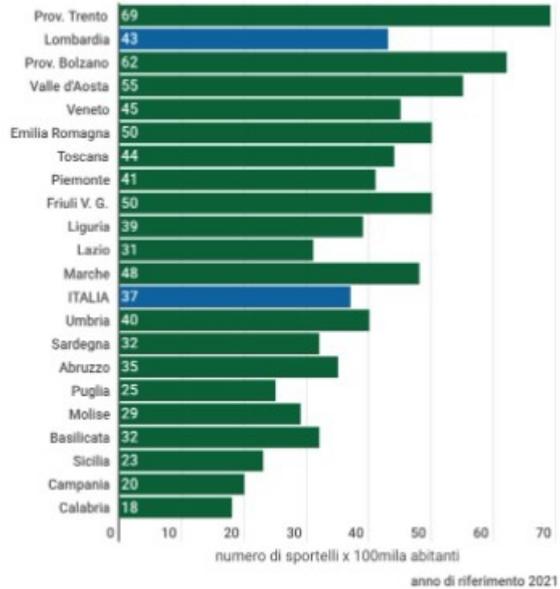
1 / 6

Fondazione FIBA

### Popolazione che utilizza l'internet banking



### Numero di sportelli per 100mila abitanti



Fondazione FIBA