

## Le Popolari investono sui giovani: un progetto per la Banca del futuro

di Giuseppe De Lucia Lumeno\*

Come sarà l'agenzia bancaria del futuro? Il quesito se l'è posto la **Banca Popolare di Cividale** bandendo un concorso riservato a studenti e neolaureati in Architettura delle Università di Trieste e di Udine. *Bank experience. Una banca per la comunità* è il titolo del concorso che ha come oggetto la progettazione sperimentale di un'agenzia bancaria in vista del *restyling* di 3 delle 67 filiali della Popolare. La commissione giudicatrice - composta dal presidente dell'istituto di credito Michela Del Piero, dal consigliere di amministrazione Riccardo Illy e dai professori universitari di Udine e Trieste Giovanni La Varra e Giovanni Corbellini - ha visionato 20 progetti tutti realizzati rispondendo a precisi caratteri di sostenibilità ed efficienza energetica, qualità e innovazione, inclusione e coinvolgimento di soci, clienti e residenti. Ai primi tre classificati un montepremi di 10 mila euro e l'esposizione degli elaborati in una mostra pubblica allestita nella sede di piazza Duomo.

L'idea della Popolare di Cividale risponde a una più generale esigenza di tutti gli istituti di credito di effettuare scelte inedite e innovative che intercettino il **processo di ristrutturazione** e di cambiamento nell'esercizio dell'intermediazione creditizia che è in corso in Italia, come in tutto il mondo, in maniera tanto profonda e quanto rapida. I dieci maggiori gruppi bancari hanno presentato progetti che prevedono, nei prossimi 3-4 anni, la chiusura di 3.300 agenzie (oltre un decimo della rete attuale). I motivi sono più d'uno. Alla crisi economica e finanziaria si è aggiunta la rapida **innovazione tecnologica** che ha rivoluzionato le modalità dei clienti di rapportarsi ai propri istituti di credito rendendo, ad esempio, estremamente agevole la possibilità di operare "da remoto". Così, i correntisti on line sono in continua crescita: 17,6 milioni, a marzo del 2017, di cui 6 milioni attraverso l'uso di smartphone. Senza contare il progressivo inserimento di self area in sostituzione dei tradizionali sportelli. Bisogna però ricordare che, comunque, tre quarti della clientela, in generale, non rinuncia al rapporto "fisico" con la propria filiale almeno per le operazioni più complesse. Al tema della rivoluzione tecnologica si aggiunge quello della sensibilità su tematiche ambientali e di crescita sostenibile. Già da diversi anni questo aspetto ha assunto una centralità nelle politiche industriali per un ampio numero di imprese e tra queste quelle bancarie che hanno iniziato a pubblicare annualmente "bilanci sociali", non tanto per rispondere a semplici logiche di marketing ma nella consapevolezza che il rispetto dell'ambiente e l'efficienza energetica sono parti essenziali di un processo operativo di sviluppo capace di coniugare, insieme alla sostenibilità, anche una maggiore redditività.

È quindi all'interno di uno scenario in continua evoluzione che si colloca la domanda che sta attraversando tutto il panorama bancario internazionale di come sarà l'agenzia bancaria del futuro. L'offerta di servizi sempre maggiori e sempre più adatti alle specifiche esigenze, con la possibilità di interazione anche "da remoto", ridefinirà lo **sportello bancario** che continuerà ad essere sempre centro necessario di aggregazione e di coinvolgimento. La sfida è quella di mantenere, al centro di questa ristrutturazione, soci e clienti, siano essi appartenenti alle nuove generazioni che delle innovazioni sono i maggiori fruitori, siano essi legati ad un'idea più classica di sportello tenendo sempre presente che le due tipologie non solo non si escludono ma una è complementare all'altra. Dunque, spazi funzionali e adeguati alla comunità e all'evoluzione della clientela in un rapporto di centralità del fruitore per una banca che continua ad essere aperta e disponibile nei confronti dei territori nella naturale evoluzione di una prossimità sempre più diffusa.

La *Bank experience* della Banca Popolare di Cividale rappresenta un modello per costruire un'idea di **banca del futuro** capace di introdurre al suo interno il fermento e le tensioni del territorio nel quale si trova e nel quale ha fondate e solidi radici. Ma è anche una opportunità per chi ha poco più di vent'anni di diventare protagonista nell'immaginare la banca del futuro attraverso visioni inaspettate che sappiano cogliere le aspettative e le speranze di nuove e vecchie generazioni. Un evidente segno di fiducia nel futuro in ogni senso.

*\* Segretario Generale Associazione Nazionale fra le Banche Popolari*