

ATM

ATM

# BANCHE NELL'ERA DIGITALE:

COME VALORIZZARE  
GLI SPORTELLI ATM  
ED EVITARE IL RISCHIO DELLA  
DE-BANCARIZZAZIONE

**AURIGA**  
the banking e-volution



[www.aurigaspa.com](http://www.aurigaspa.com)



*La necessità di ridurre i costi porta le banche a ridimensionare il numero di ATM e di filiali, col rischio di perdere un legame importante e necessario con il territorio e le comunità locali. Un'alternativa a questo scenario passa invece dalla rivalutazione degli sportelli ATM: da semplici erogatori di denaro a centri multifunzione per accedere ai servizi bancari.*

Nell'ultimo anno, soprattutto a causa della pandemia, le abitudini dei clienti sono cambiate radicalmente, con una crescente richiesta di servizi smart e digitali. Tutto questo ha messo in discussione il ruolo dell'ATM e la sua centralità per l'accesso ai servizi bancari. I dati sembrano avvalorare l'ipotesi di una riduzione significativa dell'uso del contante, e quindi - conseguentemente - dell'uso degli sportelli automatici.

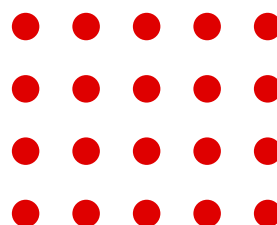
Tuttavia, l'utilizzo del contante, regredito all'inizio della pandemia, è adesso in rialzo in diversi Paesi. La ricerca **Global ATM Market and Forecasts to 2026** di RBR (Retail Banking Research) prevede un aumento del valore totale dei prelievi di contanti (CAGR) a livello mondiale di oltre il 2% entro il 2026. Il contante che circola nelle reti ATM è dunque in aumento, mentre il numero di sportelli automatici diminuisce. I costi operativi per la gestione degli ATM sono elevati e continuano ad aumentare perché le banche si trovano a dover fronteggiare dei costi aggiuntivi per prevenire ed evitare le frodi e gli attacchi informatici agli sportelli automatici, ma anche per sviluppare servizi aggiuntivi in linea con le nuove esigenze dei clienti, per cui la riduzione del numero degli ATM sembra essere la prima e più diffusa risposta da parte delle banche.

Questo approccio però comporta la perdita di un collegamento capillare con i clienti e le comunità, che sono penalizzate non solo dalla mancanza di accesso al contante, ma anche ai servizi finanziari, vitali per la salute dell'economia locale. Le banche si trovano nelle condizioni oggi di prendere in considerazione strategie più innovative; per farlo, è necessario ripensare al ruolo degli ATM: da semplice erogatore di denaro possono trasformarsi in cardine comunitario per l'accesso ai servizi bancari e al dialogo con la propria banca. E per farlo serve la giusta architettura software che faccia convergere i servizi fisici e digitali per garantire un'esperienza di consumo fluida ed immediata, aiutando le banche a realizzare la loro trasformazione digitale, garantendo però, allo stesso tempo, la massima sicurezza.

# UN'OFFERTA PIÙ COMPLETA E PERSONALIZZATA PER GLI UTENTI

Gli sportelli bancomat rimangono il canale più conveniente per i consumatori di accedere al contante e per le banche per renderlo disponibile. Ma non solo: si tratta di uno strumento sicuro e facile da usare, in grado di avere un impatto positivo sia sulla customer journey che sulla percezione della banca di cui sono clienti. Con le scelte corrette in termini tecnologici, informatici e strategici, le banche possono – attraverso la giusta infrastruttura ATM – fornire servizi chiave per le comunità, come l'apertura e la gestione di conti corrente, pagamenti di bollette e operazioni di una certa complessità (investimenti, gestione del risparmio, trading), per i quali è necessario ricorrere all'aiuto di un consulente.

In questo senso, la tecnologia dei terminali self-service assistiti (ASST) sta guadagnando terreno, perché permette di fornire servizi innovativi all'interno della filiale colmando il divario tra canali fisici e digitali. RBR, nella ricerca **Branch Transformation 2021**, calcola che sono già operativi in tutto il mondo 340.000 terminali self-service assistiti, che consentono agli utenti di eseguire una gamma ancora più ampia di transazioni, con l'aiuto degli operatori di filiale, in presenza con un tablet o in remoto tramite video conferenza, per quelle operazioni che richiedono ad esempio un'autorizzazione. In Italia, a fine 2020, si contavano circa 5000 ASST, con un aumento del 23% rispetto al 2019: le previsioni di RBR stimano che, entro la fine del 2025, nel nostro Paese, questi diventeranno ben 9.400.



Gli ASST sono ancora più evoluti rispetto agli ATM multifunzione perché consentono di effettuare prelievi e depositi di banconote e monete di grandi somme, di scegliere i tagli, di effettuare il cambio assegni, di pagare tasse, il tutto - se necessario - con il supporto di un operatore. Rispetto agli ATM multifunzione gli ASST permettono una maggiore efficienza di gestione della filiale, in termini di costi e operatività.

In molti casi, i dispositivi self-service multifunzione abilitano funzionalità continuative (24 ore su 24, 7 giorni su 7), garantendo maggiore comodità ai clienti, anche grazie all'interazione con gli operatori di filiale. Per le operazioni più complesse, infatti, con gli ATM evoluti è possibile garantire la possibilità di interagire in videoconferenza con i consulenti della banca in modo sicuro e personalizzato. In questo modo si salvaguardano gli aspetti umani e relazionali, si valorizza la competenza professionale, si preserva il rapporto con il cliente e al contempo si educa quest'ultimo all'uso quotidiano del digitale. Appare evidente che la tecnologia sia diventata l'elemento chiave in grado di dare vita a soluzioni win-win per banche e utenti.



# L'INFRASTRUTTURA ATM DI NUOVA GENERAZIONE

Un'architettura self-service end-to-end, ovvero una soluzione di gestione completa delle transazioni dalla loro acquisizione al loro processamento ed indirizzamento verso l'ente che fornisce l'approvazione finale, è la chiave per facilitare l'integrazione dei canali fisici e digitali in una piattaforma tecnologica altamente sicura e avanzata. Nel caso dei sistemi di pagamento, si riferisce all'interazione con il cliente finale sul dispositivo di acquisizione (es. ATM o POS), al suo processamento e contabilizzazione e all'indirizzamento verso l'emittente della carta di pagamento per l'approvazione della transazione: si tratta quindi di un'integrazione dei vari processi che avvengono prima di una qualsiasi operazione al bancomat.

Un'interfaccia simile è in grado di fornire un migliore servizio clienti attraverso l'integrazione dell'ATM con funzionalità bancarie tipiche del mobile e internet banking, consentendo alle banche di definire una strategia integrata, ottimizzando e trasformando la rete di sportelli bancomat. In altre parole, il bancomat entra così a far parte dell'esperienza omnicanale che i clienti si aspettano da qualsiasi servizio. Ci sono molti vantaggi derivanti da questo modello, tra cui un'interfaccia molto più semplice, conveniente, standardizzata, maggiore disponibilità del servizio, una customer experience personalizzata, oltre che la possibilità di offrire funzionalità cross-channel e ridurre il TCO.

L'infrastruttura ATM di nuova generazione consente un approccio modulare in grado di ridurre il time-to-market per l'automazione delle filiali e le innovazioni self-service, e ciò consente alle banche e ai gestori di bancomat di estendere l'automazione a tutte le funzionalità attualmente amministrare all'interno della filiale, con tecnologie avanzate quali ad esempio il video banking che permette ai consulenti di seguire i clienti nelle transazioni anche da remoto.

I clienti, oggi più che mai, richiedono coerenza tra i canali fisici e digitali. Disporre di software ATM e infrastrutture che consentono una corrispondenza tra di loro sarà un imperativo per le banche che vorranno rimanere competitive e continuare a presidiare i territori.

THE #NEXTGENBANK



Auriga S.p.A.  
Via Don Luigi Guanella, 17  
70124 Bari - Italy  
[www.aurigaspa.com](http://www.aurigaspa.com)  
[headquarters@aurigaspa.com](mailto:headquarters@aurigaspa.com)