

OPINION PAPER

Il futuro del Cash Management



Introduzione

La gestione del contante è da sempre un'attività cruciale per l'infrastruttura bancaria. Riuscire a offrire agli utenti un servizio di accesso al contante più ampio e, allo stesso tempo, ridurne i costi di gestione e le inefficienze per le banche è il duplice obiettivo che si può raggiungere grazie all'implementazione di **soluzioni tecnologiche avanzate** per il cash management.

Quali saranno gli sviluppi in futuro? La risposta strategica risiede in un approccio **data-driven**, attraverso l'elaborazione di strategie personalizzate per singole filiali o aree, ottimizzando la gestione degli sportelli automatici e affrontando il costo crescente dell'accesso al contante. La riduzione degli sprechi associati ai costi di gestione degli ordini e la diminuzione del rischio di interruzione del servizio sono i principali benefici, oltre a una migliore customer experience.

Per realizzare una pianificazione efficace, le banche e gli operatori di sportelli automatici necessitano di un approccio olistico e incentrato sui dati in modo da semplificare la gestione delle intricate reti di sportelli

automatici e contrastare l'aumento dei costi associati. Sono diversi i vantaggi di tale approccio:

- **Pianificazione strategica:** Sfruttare e monitorare i dati raccolti in tempo reale per elaborare strategie personalizzate per le singole filiali o aree, per garantire una gestione ottimale del flusso di cassa ed evitare ordini di caricamento del contante superflui.
- **Trasparenza operativa:** Facilitare un accesso istantaneo ai dati contabili e operativi relativi alle catene di approvvigionamento del contante, consentendo in tal modo interventi e all'occorrenza modifiche tempestive.
- **Miglioramento dell'esperienza del cliente:** Programmare gli approvvigionamenti ed evitare l'out-of-cash e il conseguente fuori servizio dell'ATM, per garantire ai clienti un accesso ininterrotto al contante, migliorando la loro esperienza bancaria.

Ma cosa ci dice realmente il mercato?

Risulta fondamentale, prima di trattare di qualsiasi strategia di gestione del contante, osservare l'andamento della **domanda di accesso al denaro da parte dei clienti**.

Anche se i pagamenti digitali continuano a crescere (sono pari al 40% dei consumi nel 2021), in Italia il contante è ancora un metodo di pagamento ampiamente utilizzato. Rendere disponibile il prelievo o il versamento di banconote o monete da ATM o ASST (Assisted self-service terminal) è dunque una leva importante dal punto di vista del servizio che le banche possono offrire agli utenti.

Nonostante ciò, la rete di sportelli presente a livello nazionale è in costante contrazione. Secondo l'ultimo rapporto sulle economie regionali della Banca

d'Italia, le filiali bancarie, tra il 2015 e il 2022, si sono ridotte del 30,7%, con il 39,9% dei comuni italiani che a fine 2022 non disponeva di uno sportello bancario (era il 28,4% alla fine del 2015).

Sebbene permanga il suo utilizzo, a fronte di un calo della domanda di contante a livello mondiale, la sfida per gli operatori finanziari risiede nel governare l'incremento dei costi di gestione tenendo conto



di diverse dinamiche:

- **L'inflazione e i tassi d'interesse elevati** hanno aumentato i costi di gestione del contante presso gli sportelli automatici, continuando ad avere un impatto negativo sulle banche e sui clienti.

- **I costi operativi** degli sportelli automatici che includono la **gestione**, la **movimentazione** e la **messa in sicurezza del contante** e che aiutano a rendere sempre disponibile e accessibile un ATM. Si tratta di una filiera articolata con più operatori di trasferimento di contanti che devono essere coordinati, con il rischio che tale complessità possa generare inefficienze.

- **I regimi normativi** che influenzano il modo in cui viene gestito il contante stanno diventando più severi. Il rispetto dei requisiti normativi, come l'antiriciclaggio (AML), richiede spesso processi e segnalazioni aggiuntivi, che possono aumentare i costi di conformità.

- Infine i servizi di **Cash-in-Transit (CIT)** non diventano più economici. Questi servizi, che comprendono il trasporto e la consegna di contante, ma anche la gestione degli ATM, inclusi gli interventi tecnici e la rilevazione automatica della giacenza di cassa, non sono esenti da aumenti dei costi dovuti sia all'inflazione sia alle misure di sicurezza.

Innovare le reti di sportelli automatici

Una **solida strategia di gestione del contante** diventerà sempre più importante nonostante la riduzione progressiva delle reti di servizi bancomat. Se da un lato un numero ridotto di sportelli automatici da gestire significherebbe una riduzione dei costi di gestione del contante, anche in termini di trasporto, messa in sicurezza e manodopera, è importante notare che la riduzione delle **reti di sportelli automatici** comporta soprattutto potenziali **svantaggi e sfide** per la gestione del contante, oltre alla **perdita di contatto e presidio del territorio**.

Riorganizzare e ridurre le reti di sportelli automatici è una scelta importante che deve essere presa considerando attentamente **le esigenze dei clienti, il posizionamento competitivo** e la **strategia aziendale** complessiva dell'organizzazione, ma anche e soprattutto adottando modelli predittivi che sappiano anticipare il fabbisogno di contante delle varie unità organizzative, così da fornire alle sale-conta un calcolo previsionale accurato e attendibile rispetto alla domanda di contante.

Come la tecnologia può trasformare la gestione del contante: il ruolo dell'Intelligenza Artificiale

I processi di gestione del contante sono diventati più automatizzati, riducendo la necessità di inserire manualmente i dati. L'analisi predittiva e l'apprendimento automatico vengono utilizzati per ottenere con maggiore precisione la previsione di domanda di contante presso gli sportelli automatici, in luoghi diversi, ottimizzando così l'intero processo di controllo, approvvigionamento e movimentazione del contante. Ciò aiuta a ridurre la quantità di contante inutilizzato negli sportelli automatici, garantendo al contempo la disponibilità 24 ore su 24 per soddisfare la domanda dei clienti.

In questo panorama, le ultime tecnologie possono essere determinanti. L'intelligenza artificiale (IA) è destinata a diventare sempre più utile consentendo approcci più efficienti, accurati e data-based per la gestione del contante.

Quali sono i principali vantaggi con l'ingresso dell'IA?

- **Previsioni accurate:** Essendo l'IA in grado di gestire una grande quantità di dati, è più facile elaborare i dati statistici legati all'utilizzo del bancomat e che considerano variabili quali i picchi stagionali, le festività e i modelli di utilizzo giornaliero, per prendere decisioni accurate di gestione del contante, incluso l'approvvigionamento, senza sprechi.
- **Approvvigionamento efficace del contante:** Basandosi su logiche previsionali e analisi matematiche, è possibile ottimizzare notevolmente la gestione del cash-in-transit perché, grazie all'analisi predittiva, permette di programmare gli approvvigionamenti ed evitare l'out-of-cash e conseguente fuori servizio dell'ATM. Ciò può comportare un uso più efficiente delle risorse e una riduzione dei costi operativi.
- **Analisi forense sulle transazioni:** L'IA permette di studiare i dati di tutte le transazioni bancarie e le movimentazioni dei flussi, su tutti i canali, in tutte le filiali e su tutti i touch/cash point. Quindi, è più

semplice analizzare la rete complessiva di sportelli automatici per determinare le posizioni, i servizi e i livelli di contante ideali per ciascun sportello.

- **Automazione della riconciliazione:** La gestione del contante per il servizio ATM implica l'elaborazione di diverse registrazioni finanziarie relative a prelievi, a carico/scarico del bancomat, incassi e riciclo del contante e compensazione. Queste operazioni devono essere registrate in contabilità generale e riconciliate per garantire che non vi siano fallimenti ed errori nei flussi finanziari. Grazie all'automazione l'intero processo risulta più fluido ed efficiente.
- **Sostenere gli obiettivi di Net Zero:** L'ottimizzazione del processo di gestione del contante può aiutare a ridurre le emissioni di carbonio e quindi contribuire agli obiettivi ESG di una banca.

Nonostante i diversi vantaggi operativi che l'intelligenza artificiale porta con sé dobbiamo sottolineare che la sua implementazione nella gestione del contante richiede un'attenta pianificazione, l'integrazione dei dati e una manutenzione continua per garantirne l'efficacia e la sicurezza. Inoltre, le considerazioni sulla conformità normativa e sulla privacy dei dati sono essenziali quando si implementa l'IA nei servizi finanziari.



Nuovi modelli operativi per il controllo dei costi di cassa

Il miglioramento della gestione del contante, tuttavia, non dipende solo da una tecnologia più intelligente, ma anche da nuovi modelli operativi che richiedono un ripensamento nell'organizzazione e nella gestione dei canali self-service.

Un approccio innovativo come **l'ATM Pooling**, che si basa sulla condivisione e la gestione congiunta degli sportelli automatici tra molteplici istituzioni finanziarie, è già realtà da tempo con il caso di successo del progetto **Batopin** in Belgio, la cui gestione della rete condivisa è affidata ad Auriga.

Questo modello rende concreta la possibilità di ridurre il costo di proprietà e di gestione degli sportelli automatici, condividendone i costi operativi e garantendo l'accessibilità del servizio agli utenti finali, e quindi una migliore customer experience, grazie a una maggiore copertura geografica.

Ulteriori benefici riguardano l'attenzione agli aspetti **CSR** sia ambientali che sociali, sempre più importanti per un mondo bancario che deve prestare una notevole attenzione alle dinamiche di responsabilità sociale. Innanzitutto vi sono meno spostamenti e dunque una gestione ottimizzata delle emissioni, oltre a una maggiore inclusione finanziaria, grazie alla possibilità di mantenere i servizi di cassa anche in quelle aree geografiche in cui la domanda è bassa, ma la necessità di accesso è elevata. Una delle evidenze del caso Batopin è che anche nelle aree scarsamente popolate sarà disponibile uno sportello automatico per i clienti entro un raggio di cinque chilometri.

Disporre di una **strategia di gestione degli sportelli** e del cash data-driven, soprattutto in questo caso, è di fondamentale importanza, perché in un sistema di ATM Pooling è necessario coordinare più operatori di Cash-In-Transit (CIT): un primo attore incaricato di spostare il contante dai caveau centrali alle filiali e un secondo preposto a caricare e scaricare i bancomat.



Scegliere Auriga come partner per le soluzioni di gestione del contante

La **soluzione WWS Cash Management** di Auriga consente alle banche e agli operatori di sportelli automatici di migliorare l'esperienza dei clienti e di controllare i costi di accesso al contante in contesti altamente dinamici.

La soluzione risponde alle sfide attuali e future sulla gestione del contante attraverso le seguenti feature:

- **Analisi predittiva:** Anticipando il fabbisogno di contante delle diverse unità organizzative, WWS Cash Management fornisce un calcolo previsionale accurato e attendibile rispetto alla domanda di contante e ai flussi di cassa. Il modello predittivo tiene conto di variabili quali i picchi stagionali, le festività e i modelli di utilizzo giornaliero.
- **Automazione e monitoraggio:** Molte banche si affidano ancora a processi manuali o a funzioni matematiche di base per la gestione del contante. Con il software di Cash Management di Auriga, le banche possono automatizzare questi processi, consentendo il monitoraggio in tempo reale e una pianificazione degli interventi più efficiente. Tra cui la riduzione del **25%** degli sprechi legati a inutili costi di gestione degli ordini. Questo non solo riduce gli errori, ma snellisce anche le operazioni.
- **Gestione ottimizzata del transito di contante:** Grazie all'analisi predittiva, le banche possono programmare efficacemente il rifornimento di contante, riducendo al minimo il rischio che l'ATM vada fuori servizio, e migliorando così l'esperienza dei clienti.
- **Processo decisionale basato sui dati:** Grazie all'accesso a una dashboard completa, le banche possono generare resoconti aggiornati e monitorare metriche chiave come la disponibilità di contante, il numero di banconote ritirate e il ciclo di vita degli ordini. Gli ordini generati dal sistema di intelligenza artificiale garantiscono una riduzione della giacenza di contante residua nei cashpoint del **40%**.
- **Aumento del livello di servizio:** Il livello di servizio garantito da un operatore umano è assicurato nella stessa misura dal software, con un aumento di circa il **+5%**. Nei progetti che hanno coinvolto Auriga, l'aumento dei cashpoint gestiti è stato del 300% in 18 mesi.

È dunque sotto i riflettori l'irreversibile trasformazione digitale che spinge le istituzioni bancarie e finanziarie tradizionali all'innovazione per tenere il passo. I metodi di gestione del denaro convenzionali non soltanto stanno perdendo la loro rilevanza, ma possono altresì condurre a inefficienze e a un incremento dei costi.

Sfruttare soluzioni moderne e basate sui dati come quelle fornite da Auriga diventa quindi strategico, poiché non significa solo stare al passo con la tecnologia, ma anche posizionare la banca per la crescita futura. L'adozione di queste **innovazioni tecnologiche** garantisce **operazioni semplificate, risparmi significativi sui costi** e, soprattutto, un'**esperienza decisamente superiore per i clienti**.



Auriga S.p.A.
Via Don Luigi Guanella, 17
70124 - Bari - Italia
headquarters@aurigaspa.com
www.aurigaspa.com