

da Repubblica – Lo si era capito già dagli scatoloni dei dipendenti Lehman, portati fuori in lacrime da quel palazzone di New York. Un posto in banca non è più per la vita. Solo in Italia la grande crisi del credito, di fiducia, capitale, redditività, ha cancellati 36 mila posti di lavoro.

E quella tempesta perfetta rischia di essere una brezza, rispetto all'uragano che si profila all'orizzonte. «Le banche come le conosciamo sono un prodotto dell'800, entro i prossimi sette anni la tecnologia cambierà tutto», dice Pietro Sella, ad dell'omonimo gruppo. Il "momento Uber", il punto critico in cui l'innovazione mette sottosopra un settore, è vicino anche per il credito. Con i bancari nel ruolo dei tassisti: i grandi sconfitti. Da qui al 2025, profetizza uno studio Citigroup, si ridurranno al ritmo del 3% l'anno, un milione in meno in Europa, centomila solo in Italia. Posti travasati verso aziende native digitali, da Google alle rampanti startup fintech. Riconvertiti, se le "vecchie" banche saranno in grado. O cancellati.

La Filiale nello smartphone

Bonifici e pagamenti, l'abc del lavoro che fu, sono già da tempo fai da te. Un cliente tipo italiano interagisce con la banca 16 volte al mese: sette su Internet, cinque al Bancomat, due via smartphone. Restano due contatti umani, uno in filiale e uno al telefono: pochi per giustificare migliaia di sportelli. Nel Regno Unito è nata la prima banca solo via app, Atom. In Italia, dal picco del 2010 (33.621), le filiali sono scese a 30.623, e i bancari a 299 mila, con 48 mila esuberanti (a fronte di 12 mila assunzioni). Altri 20 mila tagli, dicono i piani industriali già approvati, dovrebbero scattare entro il 2020, senza contare la nuova possibile ondata di fusioni e relative "sinergie".

Basterà a tagliare i costi e recuperare redditività, il grande rebus del credito italiano? Non è detto, vista la velocità con cui le startup finanziarie stanno seppellendo la routine da sportello: «Per avere i soldi in filiale ci vogliono tra sei e otto giorni, noi possiamo scendere a due», racconta Tommaso Gamaleri, che guida lo sbarco in Italia della piattaforma di prestito tra privati, Younited Credit. La parte di inserimento dati del richiedente, un lavoro «senza valore aggiunto» che ieri richiedeva l'assistenza di un consulente, è tutta online.

E presto anche l'approvazione del fido, almeno nei casi più semplici, potrà diventare automatica: addio analista.

Il consulente robot

«Bisogna cambiare modello, puntare alla riconversione professionale e a fornire più consulenza», dice Lando Sileoni, segretario generale della Fabi, principale sindacato dei bancari. Automatizzare i servizi di base allora e concentrare competenze su quelli avanzati, dove un esperto può fare la differenza. Solo che gli algoritmi imparano pure quelli, come la gestione del risparmio o i servizi alle imprese. L'inglese Betterment e l'italiana Moneyfarm sono esempi di robo-advisor, consulenti di investimento automatizzati, dalla profilazione del risparmiatore alle decisioni di investimento, si occupa di tutto un algoritmo.

E sull'efficienza punta anche Ebury, startup londinese appena sbarcata in Italia che offre alle piccole imprese pagamenti in valuta estera e protezione dalle fluttuazioni dei cambi. «Concentrandoci su un singolo servizio, tecnologie innovative e assistenza a distanza, riducendo l'intervento umano, riusciamo a gestire con cento persone circa 5 mila aziende, con un livello di servizio superiore alle banche», spiega Paolo Giabardo, a capo

delle attività nel Regno Unito. Sullo stesso terreno un istituto tradizionale schiera un responsabile cliente, uno specialista per ogni prodotto, gli esperti di rischio e di normative. Una mega struttura costosa, che ha senso attivare solo per grandi clienti.

La Grande Trasformazione

«La tecnologia non cancella per forza il lavoro delle persone, può anzi essere al loro servizio», dice Massimo Tessitore, responsabile Multicanalità integrata di Intesa Sanpaolo. Il nuovo piano industriale della banca prevede di riqualificazione buona parte del personale, spostandolo da mansioni di routine, automatizzabili, verso «nuovi mestieri: gestori al telefono, mediazione immobiliare, supporto in filiale per spigare il digitale ai clienti più anziani». ***Finora la ristrutturazione del credito italiano è avvenuta con l'accordo tra banche e sindacati, spiega Agostino Megale, segretario generale Fisac, «all'insegna del fatto che i licenziamenti in questo settore non hanno alcuna cittadinanza».***

L'anagrafe ha aiutato a servirsi dei pensionamenti anticipati: un terzo dei bancari italiani ha più di 50 anni. Ma è anche un ostacolo alla riqualificazione, che pare tutt'altro che terminata. Nelle banche mattoni e cemento, sostiene Citi, sette dipendenti su dieci svolgono impieghi destinati all'automazione. «Sono ragioniere, vado in banca è un paradigma che non funziona più», conferma Massimo Masi, segretario generale Uilca. Certo, nel frattempo gli istituti assumeranno pure, ingegneri e informatici, campioni per l'arena digitale: in Goldman Sachs sono già 9mila su 33mila dipendenti. Le banche come aziende tecnologiche allora? Lo scorso anno hanno speso 200 miliardi di dollari in It, dieci volte più di quanto investito nelle startup fintech. Peccato che il 70% di quei fondi sia servito alla manutenzione dei vecchi sistemi. Non basta neppure un esercito di informatici a garantirsi un futuro.

[Nella crisi del credito pagano i bancari 08 08 16](#)