

da - **LONDRA** - Quando è l'ultima volta che siete stati in banca? Il responsabile delle pagine economiche del Guardian lancia questo quesito ai lettori dal proprio blog, cominciando col dire quante volte c'è stato lui nell'ultimo anno: zero. La rivoluzione digitale ha portato alle banche una seconda rivoluzione, quella dell'internet banking, in cui in pratica il cliente diventa il proprio impiegato di banca e fa tutte le operazioni necessarie da sé, con una applicazione dello smartphone.

Il quotidiano londinese cita un paio di dati in proposito: nel 2011 ci sono state 478 milioni di "interazioni fra banca e cliente" nelle filiali delle maggiori banche britanniche, ma quest'anno si prevede che ce ne saranno soltanto 280 milioni. Il numero delle visite in banca si è quasi dimezzato in cinque anni e continua a calare.

La filiale media, nel Regno Unito, riceve appena 71 clienti al giorno, il che significa che alcune restano semivuote per tutta la giornata. Un rapporto della Nationwide stima che, su 6479 filiali di Lloyds, Barclays, Hsbc, NatWest e Santander, circa 3200 siano di troppo e potrebbero chiudere. A protestare, ammette il Guardian, sarebbe la clientela più anziana, parte della quale non ha né smartphone né accesso al web. Ma è una minoranza che si restringe, perché sempre più gente, di tutte le età, si abitua a non poter fare a meno del collegamento alla rete.

Non a caso sempre più filiali bancarie, in questo paese, riducono gli impiegati in carne e ossa, aprendo "sportelli digitali" in cui il cliente, pur recandosi in banca, deve fare tutto da solo. La Nationwide ha lanciato di recente la possibilità di avere nelle proprie filiali un collegamento tipo Skype via video con esperti a cui fare domande: ha avuto successo, ma quanto tempo ci vorrà, si chiede il giornale, prima che la stessa funzione si possa fare da casa?

Una funzione che per il momento le banche continuano a esercitare dal vivo anziché online sono le transazioni di grossa entità: non molti si fidano a trasferire via web grandi somme di denaro, per acquistare una casa o concludere un affare per esempio. E un'altra ancora è una funzione psicologica: uno studio dimostra che l'internet banking cresce in una determinata zona di una città dopo l'apertura di una filiale: vedere l'insegna della propria banca vicino a casa ha un valore promozionale, pubblicitario e tranquillizzante, inducendo il cliente a pensare che si può fidare a fare le operazioni da solo sul web.

Permane, tuttavia, un problema di fiducia, o meglio di sfiducia, nei confronti delle banche: quello rappresentato dal crescente numero di frodi, che apparentemente sono facilitate dall'internet banking. Nell'ultimo anno, riporta stamane il Times, 5 milioni di carte di credito sono state clonate in Gran Bretagna, attraverso operazioni di hackeraggio o altre truffe. Sebbene generalmente coperte da assicurazioni che consentono di recuperare tutti i soldi, le frodi bancarie a danno dei clienti restano uno dei motivi per cui alcuni preferiscono stare lontani dal web. E andare a ritirare o depositare soldi in banca con i propri piedi, nella filiale più vicina. Finché ce ne sarà una.

Photo by [Moyan Brenn](#) 