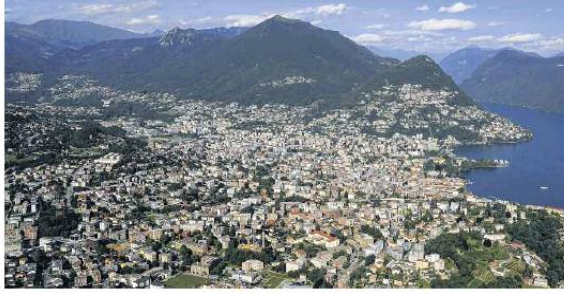


IL TEMA DELLA SETTIMANA

## Un ruolo inalterato in un mondo veloce



In un mondo sempre più automatizzato e digitale, come cambia il rapporto tra il cliente e la propria banca? Lo abbiamo chiesto a **Filippo Dotti**, membro di direzione e responsabile della clientela individuale a Lugano per BancaStato. "La tecnologia ha senza dubbio compiuto passi da gigante negli ultimi due decenni. Questo ha fatto sì che anche l'offerta bancaria si sia evoluta, automatizzando le attività standard: pensiamo solo ai bancomat, che oggi consentono molte funzionalità e sono diventati veri e propri sportelli elettronici, o ancora alle applicazioni per consultare tramite smar-

**BancaStato**  
BANCA DELLO STATO DEL CANTONE TICINO



**Filippo Dotti**,  
membro  
di direzione  
e responsabile  
della clientela  
individuale  
a Lugano

phone il saldo del proprio conto, effettuare pagamenti o altro ancora". Queste nuove funzionalità rendono certamente la vita più facile, ma sostituiranno un giorno il contatto personale? "Io credo proprio di no. Anzi, credo che consentano di dedicare ancora più tempo alle attività che presuppongono più valore aggiunto e che non potranno essere mai sostituite da una macchina, proprio come la consulenza su prodotti e servizi bancari. Pensiamo ad esempio a un credito ipotecario oppure a un investimento: per consigliare in maniera adeguata il cliente occorre conoscere a fondo le sue esigenze, e que-

sto può avvenire unicamente con un colloquio". Proprio la vicinanza con il cliente, continua Dotti, rappresenta una caratteristica di BancaStato: "Siamo una banca vicina al territorio, con uno specifico mandato pubblico, e il contatto con il territorio e chi lo abita è per noi cruciale. Le tecnologie potranno anche evolvere, ma le persone continueranno sempre ad avere la necessità di incontrare il loro consulente".