



BANCA POPOLARE DI SONDRIO

Ottimizzare tempestività e trasparenza nelle comunicazioni alla clientela

Banca Popolare di Sondrio è una delle prime banche popolari italiane ispirate al movimento popolare cooperativo del credito.

La banca presta alla propria clientela servizi in grado di soddisfare qualsiasi esigenza bancaria, finanziaria e assicurativa. Il capitale sociale è pari a circa 925 milioni di euro ed è distribuito fra quasi 152.000 Soci. Il patrimonio assomma a circa 1.512 milioni di euro. L'utile netto dell'esercizio 2006 si è affermato a 107,113 milioni di euro, con un incremento del 25,75% rispetto all'anno precedente. La banca, con un personale di oltre 2.200 dipendenti, conta su una rete territoriale di 237 filiali.

In collaborazione con IDM Group la Banca Popolare di Sondrio ha rivisitato il flusso informativo verso i clienti, rendendo disponibili online la gran parte dei documenti soggetti a spedizione.

“La necessità di sostituire le microfiches con le più moderne tecniche di archiviazione digitale ci ha dato l'opportunità di porre le basi per un miglior servizio ai nostri clienti, consentendoci di sfruttare appieno le potenzialità di una gestione documentale realmente integrata”.

Fiorenzo Moschetti, responsabile di progetto per conto della Banca Popolare di Sondrio, spiega così la nascita, quattro anni fa, della collaborazione tra l'istituto di credito e l'outsourcer.

Un'esigenza di aggiornamento tecnologico che si è rivelata un'occasione per snellire costi e processi, trasformando quelle che prima erano solo comunicazioni obbligatorie in uno strumento per migliorare il servizio nei confronti dei correntisti.

Un onere trasformato in un efficace strumento di marketing, in linea con la filosofia dell'Istituto di credito. Perché l'attenzione verso la soddisfazione del cliente è da sempre uno degli elementi caratterizzanti la Banca Popolare di Sondrio, uno di quei valori che ne hanno consentito una crescita costante, come confermato anche dai bilanci della banca valtellinese.

Un'espansione gestita al meglio grazie anche all'archiviazione digitale, fondamentale per diffondere l'informazione e aprire così la porta ad un nuovo modo di gestire i flussi di comunicazione, ora a disposizione delle filiali e dei clienti in tempo reale.

“Chiaramente la consultazione disponibile a tutti attraverso la intranet aziendale ha permesso di passare da un servizio centralizzato ad uno distribuito sulle filiali, migliorando il tempo di risposta e riducendo i significativi costi legati ad una gestione dei processi in precedenza svolta manualmente. Il passo successivo è stato ovvio: permettere al correntista di accedere all'informazione direttamente”, precisa Moschetti.

“All'interno di Scigno, il nostro portale di home banking (<https://scigno.popso.it>), abbiamo quindi dato la possibilità all'utente finale di consultare direttamente i suoi documenti. Siamo partiti dall'estratto conto, ma il nostro obiettivo è quello di rivedere in questa direzione tutta la nostra comunicazione”. Oggi le diverse tipologie di informative rese disponibili da Banca Popolare di Sondrio online sono una trentina e riguardano sia i conti privati che quelli aziendali. Un numero, quello delle comunicazioni disponibili via web, che continua ad aumentare e che risponde ad una precisa visione strategica.

“Per questo”, aggiunge Moschetti, “anche il rapporto con IDM Group è da intendersi legato ad un progetto più ampio, volto a unire la tempestività nella risposta ad un importante risparmio su quei processi aziendali che vengono toccati dalle attività di archiviazione documentale. Un nuovo modello di gestione che ci permette di essere più snelli e più flessibili”.

Ad oggi, il totale degli estratti conto che IDM Group archivia per Popolare di Sondrio sono circa 1/3 di quelli che possono essere visionati online, potenzialmente senza necessità di invio cartaceo: si tratta di clienti che hanno scelto di operare tramite i servizi di home banking. L'innovazione però non dimentica la sicurezza.

“Nel processo di archiviazione dei documenti poniamo particolare attenzione al monitoraggio di ogni singolo trasferimento dei dati e proteggiamo con ocularità quelle che vengono definite le informazioni sensibili.



Il tutto è stato peraltro reso possibile dall'affidabilità del partner, con cui si è sviluppato un processo di conoscenza, crescita e reciproca fiducia", afferma Moschetti.

La collaborazione tra Banca Popolare di Sondrio e IDM Group si è anche estesa a un progetto di acquisizione di informazioni da clienti attraverso il canale postale e gestione delle relative risposte, con conseguente trattamento dei dati e delle eccezioni. "Informazioni che sono state successivamente digitalizzate e rese disponibili in formato elettronico", sottolinea Moschetti. Ora però il focus della partnership tra IDM Group e Banca Popolare di Sondrio attiene alla prosecuzione delle iniziative tese al miglioramento delle comunicazioni alla clientela. "Vorremmo arricchire il numero di documenti che vengono gestiti a livello elettronico per i nostri utenti home banking", spiega Moschetti, "ma soprattutto migliorarne la qualità, sia da un punto di vista grafico che da quello dell'efficacia e della semplicità, per arrivare ad avere un approccio che sia veramente "one to one" con il cliente. Con quella trentina di tipologie di documenti che oggi sono già disponibili in forma digitale copriamo l'85% dei volumi. A questi si aggiungono molte altre comunicazioni che vanno a coprire il restante 15% e verso cui ci stiamo concentrando ora."

"Quello che è certo è che ogni nuova comunicazione entra nell'architettura che abbiamo studiato con IDM Group e diventa immediatamente fruibile anche online", conclude Fiorenzo Moschetti.

Profilo Aziendale

IDM Group si posiziona tra le prime tre realtà italiane che offrono soluzioni e servizi in outsourcing per la gestione globale dei processi documentali.

Il Gruppo si rivolge al mercato delle imprese medio-grandi, vanta circa 250 clienti attivi posizionati tra i maggiori gruppi italiani, proponendo competenze e soluzioni verticali per tutti i mercati.

Grazie a 2 Data Center, 3 Process Center e 3 Document Center, IDM Group garantisce ai propri clienti continuità operativa del business e disponibilità di efficaci pratiche di Disaster Recovery.

L'impianto applicativo, basato su un'evoluta piattaforma documentale di gestione dei contenuti e su tecnologia abilitante di ultima generazione per la gestione dei workflow è il cuore dei servizi e delle soluzioni offerti da IDM Group.

IDM Group è associata alle maggiori istituzioni di categoria quali **ANAI**, **PRISMA**, **ARMA** ed è socio **A.N.O.R.C.** (Associazione Nazionale per Operatori e Responsabili della Conservazione).