



GRUPPO BANCO POPOLARE

Una firma sempre pronta

Con la gestione digitale degli specimen di firma migliorano i processi allo sportello e la sicurezza nelle transazioni.

BANCO POPOLARE è stato protagonista, in questi recenti anni, di un processo di crescita dimensionale, con il progressivo ingresso in nuovi mercati geografici.

Da tale processo si è sviluppato il gruppo bancario di matrice popolare più grande in Italia, caratterizzato da un forte radicamento locale, con 21 mila dipendenti, oltre 3 milioni di clienti e con una rete di oltre 2000 filiali che vanta una copertura territoriale estesa a 14 regioni con una prevalenza nell'Italia del Nord.

Dalla carta al digitale

Gestire gli specimen di firma di conti correnti e assegni completamente in digitale, rendere disponibile l'immagine a video durante le operazioni in ogni filiale della stessa banca per aumentare la sicurezza delle transazioni e ridurre i tempi di attesa allo sportello.

E' questa l'esperienza del Gruppo Banco Popolare che ha scelto di affidare a IDM Group la digitalizzazione, l'indicizzazione e la gestione degli specimen di firma dei propri clienti.

Un'operazione che ha già coinvolto quattro banche del gruppo (Banca Popolare di Novara, Banca Popolare di Verona, Credito Bergamasco e Banca Aletti), per un totale 1.200 filiali distribuite sul territorio.

«Abbiamo sentito l'esigenza di migliorare le metodologie di verifica della firma dei clienti, per questo abbiamo scelto il digitale» spiega Carlo Spaletta Tavella responsabile della funzione Reti Distributive di SGS, la Società di Gestione Servizi del Gruppo Banco Popolare.

Il processo di acquisizione documentale

Sono state affrontate alcune criticità dal punto di vista logistico spesso complesse, ma fondamentali per salvaguardare in ogni momento l'efficienza delle singole filiali.

«Per non penalizzare l'operatività - spiega Spaletta Tavella - non era possibile togliere, anche per un breve periodo, gli specimen dalle filiali, quindi la scansione è dovuta avvenire in loco».

Per questo motivo IDM Group ha lavorato con più squadre presso i vari sportelli per acquisire i documenti, senza impattare sul lavoro delle filiali.

«Siamo molto soddisfatti di come è stato impostato e di come si è svolto tutto il processo di acquisizione documentale grazie all'appoggio di IDM Group. Per questo abbiamo esteso l'operazione degli specimen di firma alle altre banche del gruppo, contando di chiudere il progetto entro la fine dell'anno».

Ma come si operava in filiale prima della digitalizzazione? «Quando si rendeva necessario negoziare un assegno della stessa filiale - ci spiega - l'addetto alla cassa doveva verificare il titolo di credito con lo specimen prendendolo fisicamente oppure, in caso di filiali diverse, era necessario l'invio di un fax. Oggi - aggiunge Spaletta Tavella - siamo in grado di svolgere operazioni più precise e più veloci, poiché lo specimen di firma, con tutti i suoi poteri di negoziazione, viene immediatamente visualizzato sul monitor del computer durante la transazione.»

«Abbiamo aumentato l'operatività, la semplicità e la correttezza delle transazioni allo sportello, nonché migliorato il supporto verso le istituzioni adottando, per esempio, ulteriori misure per il rispetto delle politiche anticiclaggio e di sicurezza operativa».

Più sicurezza nelle transazioni, in linea con la filosofia di gestione del rischio ispirata da Basilea 2.



Tecnologie in house e servizi in outsourcing

Anche lato cliente il servizio è migliorato: «il nostro correntista è contento di come gestiamo i processi e vede ora la banca come un'organizzazione più moderna ed integrata con le nuove tecnologie». Non solo: «risparmio di tempo significa anche nuove possibilità per le risorse coinvolte nei processi, che possono impegnarsi in attività di consulenza e vendita», aggiunge Spaletta Tavella.

Un tema quello della gestione documentale sul quale il Gruppo Banco Popolare vuole continuare ad investire.

«L'utilizzo evoluto delle tecnologie di cattura delle immagini applicate al documentale per ottimizzare i processi bancari è materia su cui ci stiamo addentrando sempre più» sostiene ancora Spaletta Tavella.

Questo del Gruppo Banco Popolare è un caso vincente di utilizzo dei servizi di Capture in outsourcing perfettamente integrati con un progetto che prevede poi l'archiviazione e la messa online delle immagini sui sistemi esistenti della Banca.

«Tutto questo nell'ottica di diminuire i processi manuali di front e back office e dare un migliore servizio ai nostri clienti, aumentandone anche la sicurezza. Già oggi si può prevedere che in futuro vi saranno procedure che permetteranno di gestire completamente in automatico la negoziazione degli assegni: l'evoluzione dell'informatica è molto matura da questo punto di vista» conclude Spaletta Tavella.

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).