

# Lo sportello? È (quasi) senza carta

Nella dematerializzazione, dove non arriva la banca ci pensa l'outsourcer. C-Global, società del gruppo Cedacri, ha messo in piedi un motore di workflow che consente alle banche di dematerializzare ex post tutti i documenti creati allo sportello. «Oggi diverse banche hanno avviato o stanno sperimentando la dematerializzazione ab origine della contrattualistica di sportello – precisa Filippo d'Amico, Product Manager Servizi di Business Process Outsourcing del Gruppo Cedacri. Tuttavia, complici alcune resistenze degli uffici compliance o per via di processi organizzativi ancora non totalmente strutturati a favore della digitalizzazione, molte delle pratiche sottoscritte allo sportello sono ancora cartacee».

## Tenere traccia della dematerializzazione

Per assistere le banche nella loro trasformazione paperless, C-Global ha creato quindi un polo interno che si occupa di recuperare i documenti cartacei prodotti allo sportello per dematerializzarli in poco tempo e metterli a disposi-

zione della banca. Per una vista totalmente digitale. «E soprattutto, all'interno di un processo completamente tracciato, sia per noi sia per la banca – spiega d'Amico. Il motore di workflow si attiva infatti quando lo sportellista inquadra il codice a barre presente sui documenti cartacei appena sottoscritti: il programma, web based e di semplice utilizzo, allerta il polo operativo di C-Global, che si prepara con scadenze, anche giornaliere, al ritiro dei documenti per digitalizzarli in house. La ricezione di ogni documento è convalidata dal nostro operatore, che a sua volta inquadra il codice a barre presente».

## Verifiche di conformità concordate con la banca

«Ogni documento cartaceo è dematerializzato seguendo SLA precisi – prosegue d'Amico. Attraverso una check list concordata con la banca, un team specializzato controlla che siano presenti tutte le firme e gli allegati richiesti e, in caso di mancanze, forniamo un feedback immediato alla banca. Una live chat, infatti, mette in contatto costante gli operatori del centro di C-Global con il personale della banca, così da rendere tempestiva ogni correzione. Tali verifiche consentono una drastica riduzione dei rischi operativi e legali della banca».

## Il documento sempre disponibile

«A quel punto possiamo inviare alla banca la documentazione cartacea, sempre a disposizione



Filippo d'Amico,  
Product Manager  
Servizi di  
Business Process  
Outsourcing del  
Gruppo Cedacri

in caso di necessità, nel giro di pochi giorni – continua d'Amico. Una volta digitalizzato e validato, il documento viene reso disponibile alla banca attraverso il sistema informativo dell'istituto: ogni contratto diventa quindi elettronico e soprattutto garantisce alla banca la validità di quanto stipulato anche in caso di eventuale futura contestazione da parte del cliente». Ben un milione di scatole popolano oggi l'archivio gestito dalla società di Cedacri.

## Digitalizzazione anche per le pratiche pregresse

Interessante è anche la tipologia di documento che oggi le banche vogliono dematerializzare. «Oltre ai contratti sottoscritti allo sportello, tra cui l'apertura del conto corrente o del conto titoli – conclude d'Amico –, ai quali negli ultimi mesi si sono aggiunte anche le polizze assicurative sottoscritte in banca, abbiamo avviato diversi servizi di digitalizzazione di pratiche pregresse o di documentazione più particolare, quali ad esempio contratti di garanzia o fidejussione e documenti riguardanti gli NPL».

G.C.



UN MOTORE DI WORKFLOW  
PER DEMATERIALIZZARE EX  
POST I DOCUMENTI DELLO  
SPORTELLINO

