



ESPERIENZE - BANCA ESPERIA

## Private. Niente più carta con i clienti

BANCA ESPERIA STA AFFRONTANDO UN SISTEMATICO PERCORSO DI DEMATERIALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI: PARTITO DALLA CONTRATTUALISTICA DEL CLIENTE, IL PROGETTO HA COINVOLTO NEGLI ANNI ALTRE TIPOLOGIE DI INFORMAZIONI E AREE ORGANIZZATIVE, TRA CUI L'HR. PER ARRIVARE ORA A VALUTARE LA DIGITALIZZAZIONE DI TUTTI I DOCUMENTI RELATIVI ALLA CLIENTELA. E RAGGIUNGERE L'OBIETTIVO DELLA BANCA PAPERLESS

Prima i contratti cartacei, poi i fascicoli dell'HR. In cinque anni Banca Esperia ha intrapreso un percorso di dematerializzazione dei documenti interni alla banca. E ora si valuta la fattibilità del terzo step: per digitalizzare tutta la relazione con la clientela private. «Una strada verso la banca paperless nata, da un lato, dalla volontà di preservare la documentazione nel tempo, tutelandola con le più avanzate tecniche di archiviazione fisica e riducendone anche la consultazione, e dall'altro dalla esigenza di aumentare la sicurezza e l'efficienza nella gestione dei documenti – racconta Patrizio Lattanzi, Responsabile della Direzione Affari Generali e Operations di Banca Esperia. Abbiamo quindi scelto C-Global, società del Gruppo Cedacri, che già gestisce il nostro sistema informativo, per avviare questo progetto».

tire la loro digitalizzazione entro 3 giorni lavorativi – spiega Lattanzi. Un flusso operativo che dall'avvio del progetto ha riguardato un totale di circa 148mila documenti lavorati per conto delle diverse società del Gruppo».

### L'archiviazione fisica sopravvive

Anche se digitalizzata, la documentazione cartacea deve però essere sempre recuperata in caso di necessità: «per i documenti archiviati in tempi più recenti bastano un paio di giorni lavorativi, mentre per quelli più datati può essere necessaria una attesa leggermente più lunga – chiarisce Lattanzi. Un aspetto che conferma l'efficienza del servizio e su cui abbiamo notevolmente migliorato i nostri standard operativi rispetto al passato».

*Patrizio Lattanzi, Responsabile della Direzione Affari Generali e Operations di Banca Esperia*

### Documento digitalizzato in 3 giorni

Dal 2010 il team di C-Global ha iniziato a collaborare con la banca per la dematerializzazione dei documenti pregressi. Una volta terminata la digitalizzazione dello storico, è stato poi il turno della contrattualistica corrente, generata ancora in formato cartaceo e poi dematerializzata dal vendor. «Le filiali spediscono i documenti alla sede centrale della Banca e, grazie alla collaborazione con C-Global, siamo in grado di garan-



## ESPERIENZE - BANCA ESPERIA

### Gerarchia organizzativa, anche nel digitale

La ricerca si riduce notevolmente però quando si richiede la versione digitale: ogni contratto, infatti, è all'interno di un repository documentale digitale, accessibile ai soggetti autorizzati, e ordinato secondo parametri ben precisi. «Alla documentazione di ciascun cliente è attribuito un codice associato al private banker che lo segue: solo quel consulente, e i suoi diretti referenti interni, possono accedere al file, oltre al personale di Operations incaricato delle attività di lavorazione del contratto e alle funzioni di Controllo – racconta Lattanzi. La contrattualistica relativa ai clienti rappresenta per noi un bene primario e, di conseguenza, è fondamentale garantire la sicurezza e la privacy di questa tipologia di documenti digitali. Abbiamo replicato sul piano delle autorizzazioni per la consultazione dei contratti digitali l'esatta gerarchia di inquadramento e commerciale che Banca Esperia adotta sul piano organizzativo».

### Rispondere più velocemente alla clientela

Oltre al vantaggio legato alla maggiore sicurezza e privacy dei documenti relativi ai clienti, la

digitalizzazione della contrattualistica ha anche reso più efficiente l'azione dei private banker. «Il banker può rispondere in modo molto più tempestivo alle richieste del cliente private – prosegue Lattanzi – e, in generale, assumere un approccio immediato nella gestione del rapporto con la clientela. Con l'effetto di una migliore percezione dell'operato: più efficienza e cura della relazione».

### Dalla documentazione della clientela a quella dell'HR

Una serie di benefici che hanno spinto Banca Esperia a estendere, nel corso del 2014, la digitalizzazione anche a un'altra area del Gruppo: le risorse umane, digitalizzando circa 5.200 documenti per una gestione più sicura ed efficiente. Anche in questo caso, per rispettare al meglio la privacy dei collaboratori, l'accesso alle versioni digitali delle cartelle relative ai dipendenti è consentito solo al personale dell'Ufficio Risorse Umane e chiunque volesse accedervi dovrebbe chiedere il benessere dell'Ufficio. «Lo stesso vale anche per i singoli dipendenti interessati ad avere copia della documentazione che li riguarda – commenta Lattanzi. Un controllo molto rigido, voluto però proprio a tutela di ciascun collaboratore. La documentazione relativa al personale è critica e sensibile tanto quanto quella riguardante la clientela. Era importante dunque focalizzare la nostra attenzione anche su quest'area, per ridurre le difficoltà di consultazione e abbattere al massimo i rischi di perdita, usura e manomissione dei fascicoli».



AL VAGLIO L'OPPORTUNITÀ DI DEMATERIALIZZARE ANCHE I FLUSSI DI DOCUMENTAZIONE DI CASSA, PER DIGITALIZZARE TUTTI I FILE CHE RIGUARDANO LA RELAZIONE CON LA CLIENTELA



### Digitalizzare tutta la relazione con la clientela

Nei prossimi mesi, il Gruppo avvierà un altro step verso la realizzazione della banca paperless e digitale: si valuterà l'opportunità di dematerializzare anche i flussi di documentazione di cassa, per digitalizzare tutti i file che riguardano la relazione con la clientela. «La digitalizzazione delle operazioni di cassa ci permetterebbe di agire su un numero molto elevato di documenti che vengono consultati con una certa frequenza – conclude Lattanzi. I benefici in quest'area sarebbero dunque senz'altro significativi, ma è necessario anche valutare attentamente i costi del servizio che andremmo a sostenere. In ogni caso, arrivare a dematerializzare anche tutta la documentazione di cassa significherebbe per noi raggiungere un traguardo significativo, in quanto ci consentirebbe di completare la digitalizzazione di tutte le tipologie di documenti relativi alla clientela. Nei prossimi mesi, dunque, ci confronteremo con C-Global per analizzare nel dettaglio le prospettive di sviluppo di un progetto così significativo».

G.C.



DAL 2010 SONO STATI DEMATERIALIZZATI 148MILA DOCUMENTI RELATIVI ALLA CONTRATTUALISTICA CON LA CLIENTELA

