

# Operations digitalizzate. E ora si passa alla F.E.A.

CASSA DI RISPARMIO DI CENTO HA DIGITALIZZATO L'80% DELLE OPERATIONS: UNA SCELTA QUASI OBBLIGATA A SEGUITO DEGLI EVENTI SISMICI DEL MAGGIO 2012 CHE HANNO IMPEDITO L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE BANCARIA. UNA LEZIONE CHE HA PORTATO ALLA DIGITALIZZAZIONE DI UNA BUONA FETTA DI TUTTI I PROCESSI INTERNI. RENDENDO NATURALE IL PASSAGGIO ALLA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA GRAZIE AL SUPPORTO DI CEDACRI



Stefano Aldrovandi, Vice Direttore Generale della Cassa di Risparmio di Cento



Stefano Oppi, Responsabile del Servizio Organizzazione e Informatica di Cassa di Risparmio di Cento

È una delle poche realtà bancarie in Italia a essere partita dalla dematerializzazione dei documenti interni per poi passare alla firma elettronica e alla digitalizzazione della contrattualistica allo sportello. Un percorso, quello di Cassa di Risparmio di Cento, avviato nell'ottobre del 2012 per reali necessità di accesso ai documenti e che ha rapidamente portato la banca a digitalizzare l'80% dei processi di operations e ad avviare l'anno successivo il primo progetto di Firma Elettronica Avanzata con Cedacri. «Durante il terremoto del maggio 2012 la nostra sede si trovava proprio nella zona rossa, off limits per tutti, e per una settimana non abbiamo potuto recuperare i documenti presenti all'interno della banca – racconta Stefano Aldrovandi, Vice Direttore Generale della Cassa di Risparmio di Cento. A quel punto, era chiaro che l'evoluzione verso la digitalizzazione non poteva più essere rinviata e abbiamo ripreso le redini di un progetto di dematerializzazione già presente sui nostri tavoli di lavoro da tempo».

## Digitalizzato il 36% dei processi operativi bancari

Nell'ottobre del 2012 sono stati quindi avviati due cantieri collegati: Ecological CRC e Lean CRC. «Il primo ha riguardato la acquisizione digitale degli archivi crediti: in circa sei mesi sono stati digitalizzati quasi 6 milioni di fogli – chiarisce Aldrovandi. Il cantiere, una volta chiuso,

ci ha permesso di liberare molto spazio: sono stati eliminati tutti gli armadi presenti negli uffici crediti, ottenendo più spazio per i colleghi, e ci ha assicurato una registrazione sicura dei documenti, non modificabili. Inoltre chiunque acceda ai documenti digitalizzati viene codificato, mentre la ricerca dei file è diventata più semplice e rapida. Il secondo cantiere, invece, ha riguardato tutti i restanti documenti dei processi interni: un progetto più articolato in cui sono stati coinvolti ben ottanta processi operativi. Il risultato è che, a oggi, il 36% dei processi è dematerializzato, così come definito dalla tassonomia ABI. Ma è il comparto delle operations quello su cui si sono investite molte energie, tanto che la percentuale digitalizzata raggiunge l'80%».

## Dalle contabili alla contrattualistica: la F.E.A. si fa spazio

Nonostante la digitalizzazione non avesse inizialmente riscontrato un elevato gradimento da parte dei colleghi della banca, l'efficienza portata dalla dematerializzazione ha influito in modo determinante, semplificando inoltre il passaggio alla F.E.A. «Alla fine del 2013 tre delle nostre filiali hanno avviato, con il supporto di Cedacri, un progetto pilota sulla firma biometrica allo sportello, digitalizzando prevalentemente le operazioni di cassa più semplici e frequenti – spiega Aldrovandi. A giugno del 2014 tutti gli sportelli della Banca hanno

adottato la nuova tecnologia di firma, mentre qualche mese prima le tre filiali coinvolte nel pilot hanno iniziato a utilizzare la F.E.A. anche per la sottoscrizione dei contratti».

### Obiettivo: banca paperless

Nessun foglio di carta, quindi, entra nei processi bancari: l'attivazione dei contratti di home banking, carte di pagamento, SMS alert, ma anche l'apertura dei conti correnti e i moduli Mi-FID, FATCA e Adeguata Verifica sono sottoscrivibili tramite la firma biometrica allo sportello. «Ed è il cliente a decidere se richiedere una copia cartacea dei contratti o farsi mandare la documentazione per email – aggiunge Stefano Oppi, Responsabile del Servizio Organizzazione e Informatica di Cassa di Risparmio di Cento. Nonostante si tratti ancora di una fase sperimentale, la clientela sta recependo positivamente la soluzione di firma biometrica allo sportello ma, come per la curva di gradimento dei dipendenti nel caso della digitalizzazione dei processi, in un primo momento anche loro sembravano un po' spiazzati».



A OGGI IL 36% DEI PROCESSI È DEMATERIALIZZATO. MA È IL COMPARTO DELLE OPERATIONS QUELLO SU CUI SI SONO INVESTITE MOLTE ENERGIE, TANTO CHE LA PERCENTUALE DIGITALIZZATA RAGGIUNGE L'80%



### Meno rischio con la firma biometrica...

La tecnologia però aiuta: le tavolette per la firma biometrica sono strumenti validi e la firma, assolutamente leggibile, conforta anche la clientela più restia. E abbatte inoltre gli errori nella documentazione. «Non solo, grazie a un applicativo installato durante il cantiere Ecological CRC, il personale di sportello ha a disposizione uno specimen della firma del cliente, per operare un controllo visivo sui processi di firma – prosegue Oppi. Inoltre, a differenza della procedura su carta, per ottenere l'archiviazione di un contratto è necessario soddisfare tutte le fasi previste per la sottoscrizione: saltarne anche una sola interrompe, difatti, la sottoscrizione, invalidandola. In questo modo, non solo si limitano gli errori, ma non bisogna nemmeno richiamare il cliente in filiale per apporre ulteriori firme».

### ... e minori tempi di attesa

Una garanzia di sicurezza per il cliente ma anche per il personale della banca. «Per di più – continua Aldrovandi – se i colleghi di filiale in precedenza dovevano raccogliere le firme dei clienti su tutte le pagine di un contratto, ora si tratta di mostrare un unico PDF, riducendo drasticamente il numero delle firme e, di conseguenza, i tempi di attesa allo sportello».

### Firma elettronica anche per i prodotti di investimento

E una volta abilitata la sottoscrizione digitale dei contratti allo sportello, gli ambiti della F.E.A. si possono estendere ulteriormente. «Entro la fine del 2014 si potrà siglare digitalmente anche l'apertura dei dossier



ENTRO LA FINE DEL 2014 SI POTRÀ SIGLARE DIGITALMENTE ANCHE L'APERTURA DEI DOSSIER TITOLI E SOTTOSCRIVERE FONDI DI INVESTIMENTO



titoli e sottoscrivere fondi di investimento, mentre il roll out della firma biometrica investirà tutte le filiali – commenta Aldrovandi. Ora è necessario potenziare e formare il personale per il rimessaggio dei contratti e per poter veicolare tramite la firma biometrica il maggior numero di sottoscrizioni».

### Ultimo step: la mobility

Infine, Cassa di Risparmio di Cento non preclude la possibilità di sfruttare la dematerializzazione e la firma biometrica anche al di fuori delle mura della filiale, dotando i promotori di pad adeguati alla sottoscrizione in mobilità. «Potremmo andare incontro alle necessità di gestori corporate e private che per lavoro si spostano al di fuori della banca e propongono prodotti non finanziari – spiega Aldrovandi. Inoltre potremmo anche efficientare maggiormente il nostro processo di vendita: d'altronde il nostro obiettivo è raddoppiare la percentuale di processi già digitalizzati e rivedere ulteriormente ciò che già è stato fatto in questo ambito per eliminare i punti che non portano valore».

G.C.