

case history

Banca Esperia digitalizza i documenti con C-Global

Banca Esperia ha promosso la dematerializzazione con l'azienda del Gruppo Cedacri: più sicurezza ed efficienza



Banca Esperia (www.gruppoesperia.it) è la boutique di private banking di Mediobanca e Mediolanum nata nel 2001. Con 12 filiali sul territorio nazionale, sviluppa servizi di consulenza finanziaria e di wealth planning per clienti *private* e istituzionali ed è al vertice del Gruppo che conta altre quattro società: Duemme SGR, Duemme International Luxembourg, Esperia Servizi Fiduciari ed Esperia Trust Company.

Già dal 2009, Banca Esperia ha intrapreso un progetto di digitalizzazione della contrattualistica della clientela. In particolare, la banca si poneva tre obiettivi: migliorare la conservazione dei documenti cartacei, rafforzare la sicurezza nelle operazioni di accesso e la consultazione dei documenti e rendere più efficiente il reperimento delle informazioni in essi contenute. Nel tempo, il progetto si è esteso ad altre tipologie di documenti e oggi interessa oltre alla capogruppo anche Duemme SGR, Duemme International Luxembourg ed Esperia Servizi Fiduciari. «La scelta di attivare l'iniziativa di dematerializzazione si spiega da un lato con la volontà di preservare al meglio

la documentazione cartacea nel tempo, tutelandola attraverso le più avanzate tecniche di archiviazione fisica e riducendone la consultazione, e dall'altro con l'esigenza di accrescere la sicurezza e l'efficienza nella gestione dei documenti, facendo leva sulle loro versioni digitali» – commenta **Patri-zio Lattanzi, responsabile della direzione affari generali e operations di Banca Esperia.**

PARTNERSHIP NATURALE

Banca Esperia ha trovato il partner ideale per questo progetto in **C-Global** (www.c-global.it), azienda del **Gruppo Cedacri** (www.cedacri.it) specializzata nella gestione esternalizzata dei processi di business. «La nostra banca si affidava già a Cedacri per la gestione del sistema informativo, per cui è stato naturale cercare supporto in un Gruppo con cui avevamo già instaurato una proficua relazione di collaborazione» – ricorda Lattanzi. «C-Global ci ha convinto anche grazie alla concorrenzialità nei costi, resa possibile dalle significative economie di scala conseguite dall'azienda, agli elevati standard qualitativi e all'esperienza consolidata che poteva mettere a nostra disposizione».

Nel 2010, il primo passo è stato la dematerializzazione della documentazione contrattuale pregressa; quindi è stato avviato il processo di dematerializzazione di quella corrente, ancora oggi realizzato presso il polo operativo di C-Global. Un flusso operativo che dall'avvio del progetto ha riguardato un totale di circa 148mila documenti lavorati.

VANTAGGI E OPPORTUNITÀ

Le efficienti tecniche di archiviazione fisica di C-Global fanno sì che la documentazione originale sia recuperabile in circa un paio di giorni lavorativi, se necessario. In ogni caso, oggi, l'esigenza di recuperare un documento in formato cartaceo è molto ridotta, grazie alla disponibilità immediata della rispettiva versione digitale. Questo genera da un lato benefici in termini di preservazione degli originali e dall'altro migliora il servizio nei confronti del cliente finale, senza metterne in pericolo la privacy. Infatti, ogni contratto è reso disponibile in un repository documentale digitale in modo semplice e veloce, risultando però accessibile solo al *private banker* che segue il cliente e ai suoi diretti referenti interni, oltre al personale che si occupa della lavorazione di quel contratto e alle funzioni di controllo.

La disponibilità della contrattualistica cliente in formato digitale porta altri vantaggi oltre alla sicurezza: consente infatti al *banker* di rispondere in modo molto più tempestivo ad eventuali richieste del cliente, e ciò si traduce in una percezione di maggiore efficienza e cura della relazione.

Nel 2014, gli indubbi benefici conseguiti hanno spinto Banca Esperia a digitalizzare anche tutti i fascicoli relativi alle risorse umane impiegate a livello di Gruppo, per un totale di circa 5.200 documenti. E ancora oggi, il progetto di Banca Esperia non può dirsi concluso: si sta valutando, infatti, l'opportunità di estenderne la portata anche alla documentazione di cassa e alla documentazione relativa alla gestione patrimoniale. **DM**

Come migliorare la conservazione dei documenti cartacei, rafforzare la sicurezza nelle operazioni di accesso e rendere più efficiente il reperimento delle informazioni necessarie