

# Con la pandemia, arriva la svolta digital

UN CHATBOT, UNA NUOVA PIATTAFORMA PER LA CLIENTELA CHE VUOLE GESTIRE L'OPERATIVITÀ DA REMOTO, MA ANCHE UNA APP DI ACCOUNT AGGREGATION. E POI, NUOVI PROGETTI IN AMBITO BLOCKCHAIN. LA DIGITALIZZAZIONE È STATO IL LEITMOTIV DELL'ANNO 2020 PER BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA

Essere vicini al cliente. Anche se in modo differente rispetto al passato. Ovvero mettendo in piedi un nuovo modello comunicativo e accelerando sulla digitalizzazione. È questa la risposta di Banca Popolare di Puglia e Basilicata alla pandemia da Covid-19, che ha portato la Banca a introdurre più tecnologia a favore della clientela, ma anche ad adottare al proprio interno modalità di lavoro innovative, come quella agile. «Siamo una banca del territorio vicina al cliente e, durante quest'anno particolare, lo siamo stati ancora di più, ma in maniera differente rispetto al passato – commenta Leonardo Patroni Griffi, Presidente di BPPB. È stato un anno intenso, drammatico e del tutto inaspettato, in cui la Banca ha sentito forte il richiamo a un'assunzione di responsabilità, attivandosi prontamente

con iniziative e interventi a sostegno del territorio e delle comunità locali».

## Un nuovo modo di comunicare

Per mantenere il rapporto con i clienti e gli stakeholder, la BPPB ha intessuto una costante e tempestiva attività di comunicazione. «In questo contesto, dominato da forte incertezza, abbiamo voluto rispondere ai requisiti di chiarezza, completezza e trasparenza delle informazioni attraverso un'attività di comunicazione articolata in avvisi alla clientela, locandine, mail, post sui social e video interviste – racconta Patroni Griffi. È stata anche creata una apposita sezione all'interno del sito istituzionale, nella quale sono state riportate le numerose misure adottate: a sostegno delle famiglie e delle imprese, in tema di supporto al reddito, sospensione delle rate mutuo e supporto alla liquidità; a sostegno dei clienti e dei dipendenti, in tema di distanziamento, modifica negli orari di apertura al pubblico e modalità di accesso in filiale, implementazione dei servizi telematici e digitali a supporto dell'operatività tradizionale».

## Il chatbot Rita

Non solo, la BPPB ha anche potenziato il sito attraverso un chatbot: «Rita, un'assistente virtuale che ha offerto un servizio rispondente alle esigenze della clientela durante l'emergenza sanitaria – precisa Patroni Griffi. Siamo fortemente convinti che il rapporto umano

sia fondamentale, ma durante questa pandemia abbiamo dovuto necessariamente modificare il nostro approccio con il cliente, indirizzandolo il più possibile verso l'innovazione e il digitale».

## La modalità di lavoro agile

La Banca ha infatti sperimentato per la prima volta al proprio interno la modalità di lavoro agile, «attuato in turnazione, garantendo la continuità operativa, i consueti livelli di servizio e la massima attenzione possibile alle indicazioni governative – afferma Patroni Griffi. Per garantire la sicurezza sanitaria dei dipendenti e della clientela, sono state adottate numerose misure per contenere i rischi da contagio in ambiente lavorativo attraverso la distribuzione di mascherine, guanti monouso, visie-



Leonardo Patroni Griffi, Presidente di BPPB

re parafiato. Tutte le filiali e gli uffici di Direzione Generale sono stati dotati di dispenser di gel e di termometri digitali a infrarossi».

#### **Da BPPB+ a Connecta Open: la digitalizzazione del 2020**

Ma è l'innovazione in campo digitale a confermarsi come il leitmotiv di tutto il 2020. E continuerà ad esserlo anche nel 2021. «Accelerando il proprio progetto di digitalizzazione, la Banca ha finalizzato una serie di nuove soluzioni per rispondere alle esigenze di una clientela sempre più evoluta: ha implementato BPPB+, la nuova piattaforma digitale, app e web, per le operazioni informative e dispositive. Inoltre, è stata la prima banca popolare ad aver aderito a Plick, il servizio che consente di inviare denaro a chiunque, in modo sicuro, tracciabile, irrevocabile e senza conoscere le coordinate bancarie del beneficiario – chiarisce Patroni Griffi. Nel 2020 è stata anche progettata Connecta Open: il primo portafoglio digitale che consente ai titolari di conti correnti, anche di altri istituti, di aggregarli in un'unica app. Un progetto altamente innovativo, tanto da aver ricevuto il "Premio per l'Innovazione 2020" conferito da ABI e il "Premio dei Premi", istituito su concessione del Presidente della Repubblica Italiana».

#### **La blockchain per l'agroalimentare**

Anche la blockchain rientra nei piani della banca del territorio: dopo avere

## **Nel 2020 è arrivata Connecta Open: portafoglio digitale che consente ai titolari di conti correnti di aggregarli in una unica app**

partecipato al progetto di spunta interbancaria di ABI Lab, ha proseguito con le «fidejussioni digitali di CeTIF e SIA ed è stata la prima banca a offrire, con BPPB Winechain, una soluzione di blockchain applicata alla catena agroalimentare, garantendo la tracciabilità dei prodotti, dal produttore fino al consumatore finale – spiega Patroni Griffi –, così da certificarne l'origine, la sostenibilità ambientale e i valori etici».

#### **L'impegno sociale...**

Per una banca del territorio, anche l'impegno sociale ha un valore fondamentale. «In un anno di "distanze", la Banca ha fatto sentire la presenza e la vicinanza alle comunità con sostegni diretti: generose donazioni all'Ospedale della Murgia, per il reparto di terapia intensiva e rianimazione, e all'Ente Ecclesiastico Ospedale Miulli di Acquaviva delle Fonti, struttura di eccellenza impegnata in prima linea a fronteggiare l'emergenza sanitaria, nonché liberalità concesse a favore dei Comuni e delle Caritas locali, per le tante famiglie in difficoltà del territorio – dichiara Pa-

troni Griffi. Forte è l'impegno verso la Lega del Filo d'Oro, a cui la Banca è vicina da oltre 10 anni. Un filo della solidarietà che, anno dopo anno, cresce nei risultati, nell'entusiasmo e nella partecipazione. Durante il 2020 abbiamo contribuito all'acquisto di materiale Dpi da destinare al Centro Residenziale di Molfetta, per il personale impegnato a dare assistenza ai pazienti affetti da disabilità sensoriali».

#### **...prosegue anche quest'anno**

Anche per il 2021, prosegue l'impegno e il sostegno verso le persone più fragili. «In occasione delle festività pasquali, abbiamo voluto donare un sorriso a tanti bambini in difficoltà, donando loro le Uova solidali della Lega del Filo d'oro – conclude Patroni Griffi. Con questo dolce pensiero contribuiamo alla costruzione del secondo lotto del nuovo Centro Nazionale, dove le cure appassionate del personale della onlus fanno fiorire le potenzialità di bambini e adulti sordociechi e pluriminorati psicosensoriali».

G.C.