

BPPB, LA MIGRAZIONE ASSISTITA DEI CLIENTI IN 26 NUOVI SPORTELLI

Intervista al Vice Direttore Generale della Banca Popolare di Puglia e Basilicata Vittorio Sorge



A partire dal 24 maggio, 26 sportelli (del ramo d'azienda UBI - Intesa Sanpaolo) diventeranno BPPB. L'acquisizione di questi nuovi sportelli è una tappa significativa per fortificare i legami col territorio di BPPB. Ci può descrivere l'operazione e come ci si è arrivati?

Ci siamo arrivati gradualmente, per step successivi. In verità, nel nostro Piano Strategico non avevamo previsto di fare un'operazione così importante. Però, come è noto, quando Intesa Sanpaolo ha acquisito la Banca UBI il Gruppo si è trovato nella necessità - dettata dalle regole di limitazione della concorrenza che vengono gestite dall'Autorità Garante per la Concorrenza e per il Mercato - di cedere una parte di sportelli. Una quota considerevole, preponderante, l'ha ceduta a BPER Banca Popolare dell'Emilia Romagna.

Restava questo ramo d'azienda di 26 sportelli, per il quale abbiamo avviato una procedura di gara - secondo quanto previsto da Intesa Sanpaolo - che abbiamo portato a termine con determinazione, proprio perché siamo una banca che crede nelle potenzialità del territorio. Si trattava di territori limitrofi: Molise, Abruzzo, Calabria e Basilicata: per cui, andava colta l'opportunità di consolidare la nostra presenza dove già siamo presenti, rafforzando le maglie - come si suol dire - rendendole più strette, con sportelli più vicini.

Un'opportunità certo interessante, ma a determinate condizioni. Era necessario, da parte nostra, negoziare e condividere col Gruppo Intesa delle condizioni finanziarie favorevoli per la banca che, una volta raggiunte, ci hanno confortato sulla possibilità di procedere.

Vede, al di là dei pareri diffusi sulla relativa utilità - se non addirittura abolizione - del presidio fisico di cui oggi si discute, noi siamo convinti, invece, che nei nostri territori un presidio fisico in qualche misura sia sempre necessario, ancorché accompagnato da nuovi formati e da strumenti digitali.

Dico anche un'altra cosa importante: la spinta a fare questa operazione è arrivata anche dalla convinzione di rappresentare un modello che, come dice il nostro presidente Leonardo Patroni Griffi, non si limita a essere banca del territorio solo nell'intermediazione finanziaria, ma Banca per il territorio in termini di iniziative sociali, culturali e di sviluppo ambientale. Riteniamo che possa essere un modello utile e direi 'esportabile', quindi esteso ai territori che sono parte del nostro Mezzogiorno e del nostro Sud.

Gli sportelli di nuova acquisizione sono già stati oggetto di una migrazione da UBI Banca a Intesa Sanpaolo. Un passaggio obbligato, che ha creato qualche cambiamento. Come vi siete organizzati per creare minor disagio possibile ai clienti?

È vero, è stata una nostra preoccupazione sin dai primi momenti: anche perché eravamo costretti, da un certo punto di vista, a rispettare le tempistiche che l'Autorità Garante ci aveva dato, con l'impossibilità materiale di realizzare questa migrazione prima che si realizzasse la più grande migrazione di UBI in Intesa Sanpaolo.

Quindi, quello che abbiamo cercato di fare - fermo restando il dover fare le cose per bene - è stato di accorciare il più possibile la successiva migrazione, in modo da lasciare questi nuovi clienti e questi nuovi dipendenti

il minor tempo possibile in una situazione di limbo. La nostra maggiore attenzione è stata rivolta, in particolare, al dialogo con loro: cercando di parlare e spiegare. Abbiamo inviato tante lettere, forse qualcuno si sarà anche lamentato, ma era non solo obbligatorio - sotto il profilo della normativa regolamentare - ma opportuno, per spiegare e illustrare i prodotti, nonché funzionale alla migrazione prevista, attraverso cosiddette lettere di 'caring', per spiegare bene quello che sarebbe avvenuto.

Abbiamo lavorato per cercare anche di venire incontro agli interessi dei clienti, laddove fossero possessori di prodotti o di soluzioni di cui la banca non disponeva. Pensi che le uniche lettere di recesso, che abbiamo fatto unilateralmente, riguardano l'attività in oro, che la banca per normativa interna non svolge; l'adesione alla Firma Grafometrica, per l'ovvio motivo che la firma grafometrica è una firma biometrica, che non può essere migrata e dev'essere necessariamente rilasciata; e per il cash pooling, che riguardava un'attività molto limitata dell'operatività delle filiali.

Invece su una serie di prodotti abbiamo fatto degli investimenti, che non avevamo previsto ma che abbiamo ritenuto opportuno fare, proprio per andare incontro a quello che era l'interesse del cliente. Faccio due esempi: ci saranno il giorno della migrazione - quindi il 24 maggio circa 35 mila carte di debito e prepagate UBI, che chiaramente non funzioneranno più. Allora, sostenendo costi anche devo dire importanti, abbiamo chiesto a Nexi di emettere in anticipo queste carte e di consegnarle ai clienti, in maniera tale che già dal 24 possano utilizzarle. In questi giorni, ci tengo a dirlo perché magari anche chi legge può cogliere l'occasione, sono già state consegnate il 90% di queste carte. Ci sono circa 2300 carte in giacenza presso gli Uffici Postali, perché magari al momento della consegna il cliente non c'era. Quindi, invito i clienti a recarsi presso gli uffici e a ritirarle.

Un altro esempio riguarda alcune aziende importanti di UBI, quelle che oggi utilizzano una soluzione di Corporate Banking, quindi per gestire in maniera digitale le proprie fatturazioni, pagamenti e quant'altro. Un servizio importante e sofisticato che era fornito da UBI tramite Nexi. Allora, anche lì abbiamo chiesto di sviluppare lo stesso applicativo, che oggi noi non disponiamo e che, invece, abbiamo fatto costruire appositamente, in maniera che, dal 24 maggio, per questi clienti rappresenterà una soluzione di continuità.

E poi i dipendenti. I dipendenti sono stati la nostra preoccupazione principale, perché saranno parte della nostra famiglia, perché sono l'interfaccia della banca nei confronti dei clienti. Abbiamo iniziato sin da subito con lettere, mail e una serie di incontri: ovviamente necessariamente in video, per portarli a bordo. Abbiamo identificato una serie di iniziative - 8 iniziative in particolare - che li accompagneranno anche dopo la migrazione. Proprio perché questa possa essere il più possibile condivisa ed efficace.

In termini operativi cosa cambia? Cosa succederà ai rapporti dei clienti al momento del passaggio delle filiali a Banca Popolare di Puglia e Basilicata?

In termini operativi direi che cambierà veramente molto poco. Perché le persone con cui i clienti sono stati abituati a dialogare saranno le stesse e, ci auguriamo, con in più la cultura di banca di territorio che noi cerchiamo di portare avanti. I prodotti e servizi a loro

più familiari abbiamo cercato di trasferirli - in maniera il più possibile paritetica - su quelle che sono le nostre soluzioni, quindi limitando proprio a pochissimo i cambiamenti necessari.

Anzi, pensiamo di poter dare anche qualche soluzione innovativa in più. Noi abbiamo vinto l'anno scorso il "Premio per l'innovazione sui canali" con Connecta Open, che è uno strumento che consente di visualizzare tutti i conti tenuti presso ogni banca, di fare pagamenti digitali anche tramite sms o mail, e che prevede una serie di soluzioni con accesso semplicemente tramite Spid o Carta d'Identità Elettronica, unica in Italia oggi a consentirle. Quindi un mix di tradizione, di gestione della relazione - da parte dei dipendenti - e di innovazione.

E per i privati e le piccole imprese ci saranno variazioni sul servizio di internet banking?

Sì, e la ringrazio per aver toccato un punto che ci preoccupa molto, perché la tematica è un po' più delicata. Quando si affrontano queste tipologie di migrazioni, sicurezza e fruibilità dei canali digitali salgono ai massimi livelli di attenzione. Questo anche perché gran parte dei consumatori e delle imprese operano sempre più da remoto. Per cui, garantire presidi di sicurezza informatica oggi è più che mai vitale: anche perché ce lo prescrive la stessa regolamentazione comunitaria, la famosa direttiva Psd 2.

Su questo, posso dire che ci siamo a lungo interrogati su quale fosse il modo migliore per garantire al cliente minori disservizi e minori disagi. E un punto essenziale che abbiamo analizzato è stato il cosiddetto cambio di credenziali. Chiaramente fino ad oggi i nuovi clienti hanno delle credenziali per accedere all'Internet banking di UBI e poi di Intesa Sanpaolo, e domani andranno su un altro applicativo, che ci tengo a precisare non è solo Banca Popolare di Puglia e Basilicata, ma di un consorzio che si chiama Cedacri che serve un numero di clienti e di filiali approssimativamente pari a quello del gruppo UBI.

Si tratta, quindi, di una soluzione di sistema con caratteristiche di sicurezza e di fruibilità di sistema. Per evitare invii di password tramite mail e sms per al nuovo internet banking, che avrebbero esposto il cliente a rischi, abbiamo pensato ad un passaggio assistito che massimizza i protocolli di sicurezza. A tal proposito, voglio sfruttare questa occasione per dire ai clienti che se non hanno ancora fatto il primo accesso sulla piattaforma di Intesa Sanpaolo lo facciamo entro il 21 di maggio, perché così potranno entrare con le loro credenziali ed essere guidati sulla nuova piattaforma di Banca Popolare di Puglia e Basilicata, disponibile per loro a partire dal 18 maggio, cambiare da casa le credenziali come meglio preferiscono, quindi evitando rischi indebiti. Coloro che non riuscissero a farlo entro il 21 di maggio - o non lo volessero fare - possono stare tranquilli: perché le filiali sono pronte ad accoglierli in qualsiasi momento per effettuare il passaggio alle nuove credenziali. Certo, i primi giorni saranno probabilmente un po' affollati, ma potranno recarsi in filiale e farsi consegnare le nuove credenziali oppure - qualora non ritenessero opportuno farlo - potranno chiamare uno specifico numero di help desk che noi abbiamo all'uopo previsto. Quindi coloro che scaricano l'App di Intesa Sanpaolo vi accedano prima del 21 per poi migrare sulla nostra piattaforma, in qualsiasi momento fino al 31 dicembre. Coloro che invece non lo dovessero fare si potranno recare con calma in filiale oppure accedere tramite call center.

Mentre le grandi aziende provenienti da questa migrazione e che finora hanno utilizzato il "Digital Banking Imprese UBI", dovranno operare con una nuova piattaforma?

Qui, come dicevo, abbiamo fatto un investimento in questi pochi mesi, acquisendo la stessa piattaforma di cui queste aziende oggi usufruiscono presso UBI da Nexi, che poi è la società che aveva costruito la piattaforma personalizzata da UBI.

Queste aziende, con le credenziali di accesso che hanno già oggi - quindi senza doverle cambiare - potranno accedere sulla nostra nuova piattaforma di Corporate Banking, che si chiama 'BPPB Corporate', da non confondere con 'BPPB+' (che riguarda privati e imprese di minore dimensione), scaricano la nostra App, vanno sul desktop e sempre con le stesse credenziali potranno continuare a fare le operazioni, perché ci sarà un archivio storico salvato che migra e che gli permetterà di continuare l'operatività in estrema tranquillità. È un investimento, ripeto, che abbiamo fatto perché noi non avevamo quella piattaforma.

Il fine settimana precedente al 24 maggio avverrà la migrazione informatica da Intesa a BPPB, di che si tratta in particolare?

Migrazione informatica significa che migreranno dai sistemi informativi di Intesa Sanpaolo a quelli di Cedacri, quindi della

nostra banca, tutti i dati e tutte le informazioni relativi ai clienti che sono circa 70 mila: ovvero 200 mila rapporti in essere in questo ramo. Questa migrazione è un momento delicato. Perché è un momento delicato? Perché in 200 mila rapporti ci possono essere alcune situazioni specifiche e variegata che rischiano di avere difficoltà di codifica, proprio per come dobbiamo pensare agiscono i software di migrazione. Però i clienti possono essere sereni sotto questo punto di vista. Noi ci abbiamo messo un impegno, tipico del nostro DNA, che è andato anche oltre il previsto, consapevoli della delicatezza di tali passaggi e perché c'è un gruppo di lavoro che lavora dal 15 di gennaio su queste attività, che è dedicato da 4 mesi a cercare di prevenire tutti i casi che si possono verificare e a gestirli nella miglior maniera possibile. In questo weekend di migrazione, a partire dal 21 di maggio - una volta che venerdì pomeriggio le filiali saranno chiuse - partirà un team di una trentina di persone che andrà nelle filiali per sistemare tutte le postazioni di lavoro, in maniera tale che da lunedì si possa lavorare regolarmente. Ci sarà poi un team di 50 persone che lavorerà notte e giorno - sabato e domenica compresi - proprio per verificare che questa migrazione avvenga con regolarità: migrano i prodotti d'investimento, migrano i questionari di antiriciclaggio, migrano i canali telematici e così via.

Noi faremo di tutto per realizzare al meglio possibile la migrazione. Abbiamo lavorato in tre istituzioni: BPPB, Cedacri e Intesa Sanpaolo, a cui si aggiunge anche Nexi per le carte e per quanto riguarda il digital corporate banking. Tutti hanno dato un contributo di altissima professionalità e impegno. Voglio però spendere un ringraziamento particolare non solo per Cedacri, che è il nostro partner tecnologico e la nostra "anima informatica", per averci garantito un gruppo di lavoro di altissima professionalità, ma soprattutto per Intesa Sanpaolo come Istituzione e in particolare per le persone delle Direzioni Business Transformation e Sistemi Informativi che ci hanno accompagnato - sul fronte Intesa Sanpaolo - in quest'operazione: hanno dato veramente assistenza, disponibilità e soluzioni che sono andati ben oltre quello che era lecito aspettarsi dagli accordi contrattuali.

Anche per tranquillizzare i tanti clienti che si apprestano al passaggio definitivo in BPPB, ci può illustrare il nuovo modello di assistenza per il cliente?

Noi abbiamo fatto di tutto e stiamo facendo di tutto perché la migrazione non crei problemi a questi nostri nuovi clienti. E se qualcosa dovesse succedere, non sarà per dimenticanza o per superficialità, ma perché alcune situazioni potrebbero rivelarsi imprevedibili. Dopotutto, anche quando cambiamo il sistema operativo sul nostro telefonino, tante volte c'è un problema inaspettato e stiamo parlando di big delle tecnologie.

Sul sito della BPPB ci sarà una pagina dedicata ai nuovi clienti, con due sole sezioni: una per questi canali un po' più sensibili, quelli digitali di Internet e Corporate Banking e l'altra dedicata invece a tutta l'operatività di filiale e quindi ai fabbisogni che il cliente potrebbe avere relativamente all'operatività di filiale.

Queste due sezioni potranno essere alimentate sia tramite mail - con richieste di spiegazioni - sia tramite numeri telefonici separati e dedicati: uno per i canali digitali e l'altro per il canale di filiale, proprio per non creare confusione. Dietro questa interfaccia c'è un gruppo molto appassionato, molto nutrito, di persone della BPPB dedicato a rispondere loro e l'help desk di Cedacri, che cura la parte relativa ai canali informatici.

Devo dire che abbiamo già avviato da metà marzo un'attività di dialogo con i clienti. Consapevoli di queste necessità, abbiamo creato una sezione dedicata alle cosiddette "domande e risposte" più comuni e a cui il cliente può accedere autonomamente. Dal 24 maggio, poi, ci sarà proprio una batteria di persone, in stretto contatto con sessanta avviatori-colleghi della Banca che da lunedì mattina saranno in tutti questi 26 sportelli, per assistere i dipendenti a poter rispondere ai clienti e risolvere insieme eventuali complicazioni.

Lavoreranno a stretto contatto con questa altra task force e ci sarà anche una cosiddetta "chat bot": cioè un risponditore automatico, un robot, che stiamo formando con delle domande e risposte frequenti, a cui il cliente potrà accedere in forma vocale. Quindi domande e risposte scritte, domande e risposte orali tramite risponditore automatico o tramite i colleghi, che saranno a disposizione, sperando che di problemi ce ne siano il meno possibile.

BPPB
BANCA POPOLARE
DI PUGLIA E BASILICATA
Solida. Vicina. Concreta.