

Inbank, tecnologia di successo per il credito cooperativo

Accessi triplicati in quattro anni, oltre 1,3 milioni di clienti attivi, quasi 90 banche servite. Inbank, il servizio di home banking gestito da Allitude, azienda It e servizi del Gruppo Cassa Centrale, porta il credito cooperativo, e non solo, nel futuro. Nato a metà degli anni Novanta, e noto già dal 1998 con il nome Inbank, il servizio risponde in modo puntuale alle necessità dei clienti, sempre più esigenti, attenti ed evoluti. Sviluppo tecnologico, sicurezza delle transazioni e dei dati dei clienti, grafica e usabilità: questi i pillar che hanno guidato la progressiva evoluzione dello strumento. Per le Banche di Credito Cooperativo, la trasformazione digitale è avvenuta grazie a Inbank, marchio storico di uno strumento che ha pionieristicamente permesso alle persone di compiere da remoto le principali operazioni bancarie. Ma oggi il servizio ha successo sempre maggiore non solo presso le banche del gruppo, ma anche presso istituti esterni, banche popolari, casse di risparmio e banche private.

E il successo è anche presso i clienti finali. Il canale app mobile ha registrato una crescita sostenuta tra il 2019 e il 2023, con accessi mensili quasi triplicati da 4,2 milioni a oltre 16,5 milioni, con più

di 1,3 milioni di clienti attivi e 86 banche servite. Questo risultato, oltre ad essere stato favorito da un cambiamento nelle abitudini dei clienti, è stato raggiunto grazie alle evoluzioni funzionali rese disponibili nell'ultimo biennio, tra cui il bonifico istantaneo e il pagamento Cbill con lettura del QR code, particolarmente apprezzate dagli utenti. Dal punto di vista dell'operatività, tramite la piattaforma Inbank, oggi vengono intermediati gran parte dei bonifici totali. In particolare, nell'ultimo quadriennio, è stato registrato un incremento di 5 volte il numero di bonifici effettuati tramite app. Ma oltre all'innovazione tecnologica, Inbank abbraccia anche la sostenibilità ambientale. Il servizio ha rivoluzionato la gestione dei documenti bancari, consentendo ai clienti di riceverli in formato elettronico, con risvolti ambientali importanti: solo nel 2022, attraverso le sue diverse funzioni, Inbank ha evitato la produzione di quasi 49 milioni di documenti, risparmiando oltre 94 milioni di fogli di carta.

«Come Gruppo Cassa Centrale abbiamo in programma investimenti Ict per oltre 170 milioni di euro per accompagnare la trasformazione tecnologica e la transizione digitale delle nostre banche

- dichiara Manuele Margini, Chief Information Officer di Cassa Centrale Banca e Amministratore Delegato di Allitude. - Stiamo lavorando per rendere più accessibili i servizi bancari e finanziari rendendo così anche il mondo delle Banche più aperto e inclusivo, alla portata di tutti. Il continuo miglioramento di Inbank ci consente non solo di digitalizzare l'esperienza dei clienti, ma anche di contribuire concretamente alla riduzione dell'impronta di carbonio del settore bancario». Questa evoluzione completa, senza snaturarlo, il modello di credito cooperativo fatto di relazioni e prossimità. «Nel nostro modo di approcciare l'evoluzione digitale è un mezzo e non il fine, la relazione è centrale nello sviluppo del rapporto con la clientela, che presenta però un'attitudine al digitale in evoluzione e deve trovare, al fianco della relazione e della consulenza personale, la disponibilità dei canali di cui sente la necessità - afferma Paolo Sacco, Chief Operating Officer di Cassa Centrale Banca -. In questo percorso, attraverso il canale privilegiato di Inbank, vogliamo migliorare la soddisfazione dei clienti attuali e favorire l'acquisizione di nuovi clienti, anche nelle fasce d'età più giovani».

Un volto femminile alla conquista di Milano

Anna Lisa Agostinacchio, da tre anni in BCC Lodi e con una lunga esperienza proprio a Milano, dirigerà la nuova filiale di viale Abruzzi, vista in apertura nel primo semestre 2024



Anna Lisa Agostinacchio, direttore della filiale di Salerano

Adirigere la nuova filiale di Milano sarà Anna Lisa Agostinacchio, attualmente direttore della filiale di Salerano. L'avvio dell'operatività è fissato per febbraio del 2024, i lavori di sistemazione sono in corso, e soprattutto è in fase di composizione lo staff che dovrà seguire la sfida più importante degli ultimi anni per Bcc Lodi. Aprirà in viale Abruzzi, con una doppia vetrina su strada, sarà dotata di spazi adeguati per la consulenza, e soprattutto garantirà casse aperte mattina e pomeriggio, ed ATM intelligente per prelevare e depositare.

Ma la sfida vera sarà sulle relazioni. «Andiamo a Milano con le nostre caratteristiche e il nostro spirito, quello di una banca di prossimità e di relazioni, dove il cliente potrà trovare sempre qualcuno con cui parlare - dice Anna Lisa Agostinacchio -. Non avrebbe alcun senso arrivare a Milano per proporre un metodo di lavoro simile a quello dei grandi player. Oggi le grandi banche stanno lasciando sempre più la presenza fisica per affidarsi al Web. Noi crediamo ci sia ancora un'ampia fetta di mercato che invece gradisce il rapporto umano, la consulenza diretta in presenza, il consiglio pratico spiegato di persona. Questo non significa rinunciare alla modernità e alle agevolazioni tecnologiche attuali. Facciamo parte di un grande gruppo come Cassa Centrale Banca che è in grado di garantire tutti gli strumenti tecnologici più avan-

zati, ma vogliamo usarli in funzione del cliente, e non della banca. Se il cliente preferisce agire a distanza può farlo, se vuole un contatto diretto lo troverà in filiale».

Anna Lisa Agostinacchio guida la filiale di Salerano da tre anni, ma in precedenza ha avuto una lunga esperienza professionale proprio sulla piazza di Milano. «Milano è una realtà a sé stante, non paragonabile nemmeno alle città di provincia come può essere Lodi - afferma la dirigente -. La sfida per la banca non sarà tanto legata all'apertura della filiale, ma riuscire a portare in una piazza del genere la sua filosofia. È una sfida che ho accettato con entusiasmo perché credo sia alla nostra portata. Il mandato che ho ricevuto e condiviso è quello di sviluppare la filiale da una parte come banca di quartiere, aperta e disponibile, un punto di riferimento per le famiglie e il commercio locale dell'intero quadrante attorno a viale Abruzzi, un luogo dove passare per le prestazioni bancarie ma anche dove trovare un servizio amichevole, un sorriso e la capacità di ascoltare, dall'altra come banca moderna e dinamica, in grado di andare a intercettare i bisogni dei clienti ovunque, su tutta la piazza, e risolverli con un'offerta puntuale, flessibile e sicura».

La filiale di Milano e i presidi di Opera, San Giuliano, San Zenone e Sordio andranno a comporre la Direzione Territoriale Milano il cui referente è tuttora di specifica selezione.

Un Pos evoluto per i pagamenti elettronici

Arriva per la clientela di Bcc Lodi Nexi SmartPos, device più evoluto e tecnologicamente all'avanguardia in circolazione

La tendenza alla digitalizzazione dei pagamenti è irreversibile, e la crescita dei pagamenti elettronici degli ultimi anni, sempre a doppia cifra, certifica di essere ormai in presenza di uno standard irrinunciabile per commercianti e artigiani, al di là delle norme, per le numerose opportunità derivanti dal pagamento senza contanti. Bcc Lodi da tempo collabora con Nexi su questo versante, e in particolare promuove Nexi SmartPos, il device più evoluto della sua categoria.

«La gamma di prodotti Nexi, la PayTech italiana leader in Europa, è la più affidabile sul mercato, è tecnologicamente all'avanguardia, è multicanale e in poche parole offre il meglio oggi disponibile alla clientela business» spiega Ivo Rota, responsabile Ufficio Sviluppo di Bcc Lodi. Una gamma che si compone, per esempio, di Nexi SmartPOS, il device più evoluto in circolazione, disponibile nelle versioni tradizionale, in quella Mini, più leggera e maneggevole adatta anche a tutti i pagamenti in mobilità, o nella versione Cassa che unisce in un unico dispositivo



creare e inviare ai clienti un link sicuro per incassare i pagamenti digitali a distanza, in completa sicurezza, senza ansia da pagamento. L'offerta di Nexi, inoltre, prevede Nexi Business, il portale gratuito che consente agli esercenti di monitorare e gestire in autonomia la propria attività, in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo, per

la soluzione POS e il Registratore Telematico per gestire in maniera innovativa ed omogenea l'invio dei corrispettivi.

Uno dei vantaggi di SmartPOS è il suo funzionamento, molto semplice e in tutto simile a uno smartphone, incontrando così abitudini consolidate di tutti i clienti. Il device permette di scaricare una serie di App che offrono un'ampia varietà di servizi, in modo che le diverse categorie merceologiche possano mettere a disposizione dei propri clienti quelli più adatti. Altra funzionalità è quella di Pay-By-Link, il servizio che permette all'esercente di

avere sempre sotto controllo gli incassi. «Infine, con l'offerta Micropagamenti di Nexi, è ancora attiva per tutti i nostri clienti la possibilità di ottenere il rimborso delle commissioni per tutte le transazioni di importo fino a 10 euro, di fatto eliminando uno degli ostacoli maggiori alla diffusione di micropagamenti - commenta Ivo Rota di Bcc Lodi -. I clienti della banca, quindi, potranno fare affidamento sull'ampio portafoglio di soluzioni di Nexi, garantendosi l'offerta best in class a livello europeo e potendo sfruttare le nuove opportunità di business collegate ai pagamenti digitali».