

Una filiale innovativa: Ubi Banca scommette su Varese

Pubblicato: Mercoledì 27 Novembre 2019



“Lo spirito del nostro lavoro è favorire lo sviluppo del territorio”. Questo a partire dalla forte presenza con oltre ottanta filiali e solo nel nord della provincia lavorano 430 persone, di cui oltre cento solo nella città capoluogo.

L’inaugurazione della ristrutturazione della storica filiale di UBI Banca in Piazza Battistero è l’occasione per fare il punto delle attività. Prima del tradizionale taglio del nastro ne hanno parlato **Luca Gotti**, Responsabile Macro Area Territoriale Bergamo e Lombardia Ovest e **Fausto Rigamonti**, responsabile dell’area Nord Varese.

Alla presenza di numerosi ospiti, tra clienti e colleghi, del Sindaco della città Davide Galimberti e di Mons. Luigi Paolo Panighetti, l’istituto di credito ha presentato il nuovo concept di filiale che punta sulla trasformazione dei bisogni dei clienti, l’innovazione e la digitalizzazione.

I cambiamenti non sono solo un rifarsi il look per diventare più moderni. In un contesto di complessiva modernizzazione dei servizi bancari, il crescente utilizzo di canali multimediali per le tradizionali operazioni di sportello ha spinto l’istituto di credito a **migliorare la user experience della clientela, ripensando il modello di filiali** e sedi, ora strutturate in moduli ben identificabili, e trasformando l’operatività da analogica a digitale. Ai tradizionali canali di accesso ai servizi si affiancano canali che permettono una maggiore autonomia dei correntisti e una più efficiente attività in filiale. Una nuova impostazione della Rete concepita anche sulla base di studi approfonditi che hanno permesso di individuare tre capisaldi dell’esperienza in banca: la fiducia, il rapporto

personale e il senso di appartenenza.

Tra le soluzioni adottate, ad esempio, ATM di ultima generazione in grado di svolgere le operazioni in sicurezza e senza fare code, versare denaro contante, assegni anche dopo l'orario di chiusura.

Inoltre, sono state introdotte casse self service che permettono di pagare imposte come F24 e fare bonifici.

Ogni filiale è dotata di una connessione Wi-Fi gratuita riservata ai clienti per navigare tra i contenuti di UBI Banca e di tablet in grado di effettuare operazioni bancarie in autonomia o predisposti per la firma elettronica.

“La filiale, per una banca come la nostra con una forte vocazione territoriale, rimane un presidio strategico, al passo con i tempi dal punto di vista tecnologico e allo stesso tempo un luogo dove, territorialmente, si sviluppano e consolidano i rapporti con la clientela” – spiega **Luca Gotti**, Responsabile Macro Area Territoriale Bergamo e Lombardia Ovest – “Chi entra nelle nuove filiali può vivere un’esperienza tecnologicamente avanzata e allo stesso tempo trova professionisti affidabili e preparati per ogni tipo di consulenza. Qui in Piazza Battistero, ricordo inoltre, ha sede la Fondazione UBI per Varese Onlus che persegue la sua preziosa attività di continuo sostegno al territorio in stretta sinergia con UBI Banca.”

Per supportare e facilitare l'utilizzo dei nuovi sistemi, UBI Banca ha inserito la figura dell'Assistente Digitale che, posizionato all'ingresso nell'Area Accoglienza, adiacente all'Area Education, ha il compito di accogliere i Clienti, ascoltarne le esigenze e indirizzarli verso la soluzione più veloce, oltre ad assisterli nel primo utilizzo dei servizi digitali e nelle operazioni effettuate tramite nuovi strumenti come le casse self. Un sistema di Welcome Pad garantisce poi una efficiente gestione delle code e degli appuntamenti con i Consulenti. Sale Video Room consentono infine di accogliere la clientela in un ambiente riservato e attrezzato per rapide connessioni video con gli specialisti della Banca fisicamente non presenti in filiale ma disponibili da remoto.

Ai servizi che permettono di snellire le operazioni di routine, viene affiancato un modello di consulenza innovativo, integrando in questo modo il canale fisico con quello digitale. Grazie anche a una disposizione degli spazi organizzata intorno alle e specifiche esigenze dei clienti, le famiglie e le imprese possono contare su personale dedicato alla gestione di operazioni come mutui, prestiti e finanziamenti per le attività imprenditoriali.

Il team d'innovazione di UBI Banca, intanto, sta pensando alla filiale del futuro, sperimentando soluzioni innovative da utilizzare nei prossimi anni come un sistema di riconoscimento e accoglienza che effettuerà, attraverso la tecnologia bluetooth, un check-in automatico del cliente in modo da consentirgli di utilizzare, una volta entrato in filiale, i servizi attraverso la app dello smartphone o del tablet. Inoltre, saranno introdotti monitor con contenuti interattivi facilmente utilizzabili: attraverso un QR Code il cliente avrà la possibilità, con il proprio dispositivo mobile, di gestire i contenuti sugli schermi per informarsi, con video e brevi presentazioni, sui prodotti della banca.

Grande attenzione nello sviluppo del nuovo concept di filiale è stata dedicata anche alla sostenibilità ambientale. UBI Banca è stato il primo istituto di credito in Italia a realizzare uno fra i più grandi impianti in cloud mai realizzati per la domotizzazione delle sue filiali. Un'innovazione che permette di controllare il consumo energetico, ridurre le emissioni e i costi aumentando allo stesso tempo gli standard di sicurezza sul lavoro.

La revisione del modello distributivo sta proseguendo nell'attuazione del Piano Industriale 2019- 2020 che prevede il rinnovo di 700 filiali del Gruppo sull'intero territorio nazionale, con investimenti per 240 milioni di euro.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it