

Centralini roventi per il passaggio a Bper. “Stiamo gestendo un’operazione senza precedenti”

Pubblicato: Venerdì 26 Febbraio 2021



Venerdì si entra nel **quinto giorno della “migrazione”** dal sistema informatico di **Ubi Banca a quello di Bper**, passaggio che ha dato una serie di **problemi** agli ex utenti Ubi che cercavano di accedere alla piattaforma **Smart Web** della Popolare dell’Emilia Romagna. **(nella foto la sede Bper di Castiglione Olona)**

Se le difficoltà di accesso alla piattaforma nelle prime ventiquattro ore potevano essere giustificate intuitivamente chiamando in causa un effetto *click day* – **come peraltro avevamo scritto** – il permanere **dopo quattro giorni di problemi** che rendono difficoltoso l’accesso degli utenti alla piattaforma rivela, in questa fase, **una difficoltà dell’infrastruttura**.

I PROBLEMI SEGNALATI

Le segnalazioni degli ex utenti **Ubi** sono molte e ben circostanziate. Ci sono persone che sono rimaste **bloccate a metà della procedura**, qualcuno attende ancora la comunicazione della **password temporanea**, qualche altro l’ha ricevuta puntualmente ma quando cerca di utilizzarla gli viene **richiesto nuovamente di ripetere la procedura**. Naturalmente c’è anche chi è riuscito a entrare nella piattaforma, ma ne sottolinea le carenze operative, tra cui l’impossibilità di importare la rubrica, solo per citarne una. Infine ci sono le lamentele che riguardano l’assistenza, da **WhatsApp al numero verde**, passando per la **chat**. Telefoni che squillano senza risposta, messaggistica che non funziona e

liste di attesa lunghissime. Insomma, un florilegio di problemi piuttosto composito.

UN'OPERAZIONE SENZA PRECEDENTI

Sulla questione abbiamo dunque interpellato direttamente la banca che ha così risposto: «Questa migrazione ancora in atto, per dimensioni quantitative e qualitative, è **più unica che rara** nel panorama bancario, per di più se si considera che è **condotta da remoto e in piena pandemia**. Abbiamo lavorato giorno e notte e tutto quello che avevamo previsto è andato a buon fine, dal caricamento dei nuovi **Atm**, con la provvista dei soldi, ai processi di flusso e caricamento dati, fino al **rebranding** (ancora in corso, *ndr*). Il primo giorno c'è stato un accesso enorme alla piattaforma, ora i tempi di attesa stanno scemando. Ci sono criticità da sistemare e comprendiamo il malumore dei clienti, ma l'operazione complessiva è partita».

I DATI DELL'OPERAZIONE

Il quartier generale di Bper indica anche i numeri e le forze messe in campo per consentire il passaggio. Con **587 sportelli** sono stati acquisiti **un milione e 400mila clienti**, di cui il **55%** (770mila) in **Lombardia** e il **17%** (238mila) in provincia di **Varese**, il resto nelle altre regioni italiane interessate dall'operazione di acquisizione. Al passaggio hanno lavorato **1100 allineatori**, **400 addetti** ai sistemi informativi e **250 operatori** del **contact center**.

Sull'andamento delle operazioni, Bper fa sapere che: «In quattro giorni le **ricontrattualizzazioni sono state oltre 300 mila**, più della metà dei quasi **600 mila clienti Ubi** che negli ultimi tre mesi avevano avuto almeno un accesso all'internet banking. Sono state fornite in media **50mila risposte di assistenza al giorno** via telefono e via chat. È stato superato **il milione di accessi alla piattaforma Smart web** ed è stata mandata una email specifica a ciascun cliente, con il nostro benvenuto e tutte le indicazioni utili per il futuro».

Passaggio Ubi-Bper, lunghe attese per l'Internet banking

Da domani giù l'insegna di Ubi Banca e su quella di Bper

Michele Mancino

michele.mancino@varesenews.it