

## CREDITO ESPERIMENTO DELLA BCC BERGAMO IN DUE FILIALI

# In banca si parla a distanza con l'impiegato

ALZANO LOMBARDO (Bergamo)

**LA BANCA** di Credito Cooperativo di Bergamo e Valli va incontro al futuro e alla multimedialità. Un esperimento per cogliere una delle sfide che sta vivendo anche il mondo del credito: la trasformazione digitale, senza perdere il contatto assicurato dagli spazi fisici delle tradizionali filiali. Nelle sedi di Alzano Lombardo e di Villa di Serio, in provincia di Bergamo, fino a fine anno sarà attivo lo sportello 8-18, dove il cliente, attraverso un maxischermo, potrà dialogare con l'impiegato, in collegamento con gli uffici di Sorisole dell'istituto bancario, che lo aiuterà a svolgere le abituali operazioni bancarie e sarà a disposizione per qualsiasi esigenza di cassa.

«**IL TERMINE** virtuale o multimediale – sottolinea Duilio Baggi, presidente della Bcc Bergamo – non deve indurre a immaginare un servizio privo della sua essenza, ovvero la relazione. Virtuale o multimediale è l'uso comune con cui si definisce questa metodologia di servizio, che consente il presidio di più punti da parte di un solo operatore. È noto che uno dei nostri punti di forza, e un valore che unanimamente la clientela ci riconosce, è la relazione e la facilità di dialogo tra banca e cliente. Le motivazioni che hanno portato all'avvio della sperimentazione di questa metodologia derivano dalla ricerca di soluzioni che potessero salvaguardare i nostri principi e, nello stesso tempo, permettere un servizio di sportello che avesse le potenzialità di ridurre i costi e aumentare nello stesso tempo la fruibilità del servizio per la nostra clientela».

**LO SPORTELLO** è presidiato da remoto da un dipendente qualificato, che pur trovandosi in una "cabina di regia" posizionata negli uffici di Sorisole della banca, può gestire dai 3 ai 5 punti di contatto situati nelle altre filiali dell'istituto. Soddisfatto anche il direttore generale della Bcc di Bergamo, Domenico Borella: «La sperimentazione durerà per tutto il 2019, poi si pianificherà la dotazione del servizio in altre filiali».

**Michele Andreucci**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

# 34%

## I DIGITALI

La quota di italiani che utilizza l'home banking per i servizi bancari  
 Nel resto dell'Europa  
 la percentuale sale al 54%



**SCHERMO** I clienti dialogheranno in video con funzionari collegati a distanza

