

Deposito assegni da remoto (RDC): il concetto e le esperienze a livello internazionale

Il deposito assegni da remoto (RDC) è un processo che consente a un istituto bancario ed alle proprie aziende clienti di catturare l'immagine di un assegno da una qualsiasi sede autorizzata attraverso l'utilizzo di uno speciale scanner, effettuando in seguito le operazioni di invio e compensazione elettronica. In virtù dei numerosi vantaggi offerti da questa soluzione, sia agli istituti bancari che alle aziende, il numero di banche che attualmente offrono soluzioni RDC alle proprie aziende clienti, nonché, come accade negli Stati Uniti, ai propri clienti privati è in continuo aumento.

Il deposito assegni da remoto offre agli istituti bancari la possibilità di diminuire i costi operativi allo sportello dal momento che gli assegni vengono processati presso la sede del cliente. L'utilizzo di un'infrastruttura a costo fisso per processare gli assegni implica che, con la riduzione del volume degli stessi, aumenti il costo di elaborazione per ciascun singolo documento; in questo caso, l'efficienza dell'infrastruttura riveste un ruolo cruciale. Inoltre, gli istituti bancari non sono più tenuti ad inviare gli assegni ai centri di elaborazione mediante servizi di spedizione a pagamento: l'immagine dell'assegno sostituisce infatti l'assegno cartaceo. Oltre a determinare la riduzione dei costi operativi e di trasporto, le soluzioni per il deposito assegni da remoto offrono alle banche nuove opportunità di guadagno e di riduzione dei costi di elaborazione e compensazione, consentendo inoltre loro di espandere il proprio raggio operativo senza dover sostenere ulteriori spese per l'apertura di nuove filiali.

Il deposito assegni da remoto offre notevoli vantaggi anche ai clienti, che si tratti di aziende o di privati. Grazie alle soluzioni RDC, i clienti dispongono infatti di una maggiore flessibilità nelle procedure di elaborazione e deposito di assegni, con la possibilità di presentare il titolo in qualsiasi momento, senza la necessità di doversi recare in banca a scadenze regolari. Si tratta di un'opportunità molto vantaggiosa, specie per quei clienti che non sempre hanno la possibilità di recarsi in banca durante gli orari d'apertura al pubblico. Inoltre, nei paesi in cui la legge riconosce all'immagine digitale e cartacea pari valore, la procedura di deposito elettronico offerta dalle soluzioni RDC riduce i tempi di compensazione; in questo modo i fondi, disponibili in tempi più brevi, possono essere utilizzati per migliorare la gestione dei flussi di cassa. Usufruendo delle soluzioni di deposito assegni da remoto, i clienti possono inoltre semplificare le interazioni con il proprio istituto bancario, eliminando o riducendo le visite dirette in filiale.

Aumentano le testimonianze positive a livello internazionale relative al deposito assegni in remoto; in particolare, esse provengono da istituti finanziari che aderendo agli standard di settore hanno potuto accelerare la fase di adozione e ottenere risultati significativi in tempi brevi.



Come trarre il massimo dalle soluzioni per il deposito assegni da remoto

Segmentazione – In fase di implementazione di una soluzione RDC, gli istituti bancari devono valutare attentamente il mercato e le relative opportunità. La segmentazione del mercato consente alle banche di disporre delle informazioni necessarie per selezionare il prodotto più adatto alle proprie esigenze e a quelle della propria clientela.

Tecnologia – La scelta della giusta tecnologia per ogni settore di mercato è una pratica fondamentale, alla base del successo di molti istituti finanziari. Ad esempio, una società che riceve 1.000 assegni al giorno necessita di uno scanner per assegni diverso da quello di cui necessita una piccola impresa che riceve, invece, 10 assegni al giorno.

Prevenzione dei rischi – È importante assicurarsi che la soluzione RDC prescelta sia conforme alle procedure in materia di rischio che vengono stabilite dagli organi competenti. Ad esempio, negli Stati Uniti, l'associazione FFIEC ha pubblicato alcune linee guida relative al versamento degli assegni da remoto che hanno come obiettivo la riduzione dei rischi che potrebbero derivare da questa tecnologia. Tali linee guida hanno consentito, per esempio, una notevole riduzione dei casi di frode derivanti dall'utilizzo di soluzioni RDC negli Stati Uniti.

Sviluppo dei mercati – Gli istituti che hanno fatto dell'RDC una priorità nei loro programmi, definendo a priori i mercati target e creando quindi programmi commerciali e di marketing idonei a raggiungerli hanno ottenuto risultati sorprendenti. L'interazione fra le diverse aree operative di un istituto bancario (es. con la rete di filiali) per la promozione dei prodotti RDC, lo sviluppo di campagne di marketing postale diretto e l'organizzazione di gare di vendita sono soltanto alcuni esempi di strategie di successo.



Implementazione – Prima di implementare una soluzione RDC è auspicabile creare un progetto che consenta alla banca di concentrarsi sul cliente anziché sugli aspetti logistici. Un piano di implementazione deve tenere conto di alcuni aspetti fondamentali: la fornitura da parte dell'istituto di credito dei componenti hardware, software e altri elementi necessari al cliente; la formazione necessaria per il corretto utilizzo della soluzione; l'assistenza post-implementazione, volta a verificare la connessione e il corretto funzionamento del servizio RDC fornito al cliente.

Assistenza – L'istituto di credito deve continuamente assistere il cliente durante la fase di implementazione per garantire il funzionamento corretto e duraturo della soluzione stessa. È necessario prevedere help desk, manutenzione, riparazione, upgrade e documentazione nel momento in cui si progetta l'infrastruttura di supporto tecnico.

IL CONTESTO ITALIANO

Banca Popolare di Milano conferma la vocazione all'innovazione: primo caso italiano a proporre la soluzione RDC ai propri clienti.

Oggi si parla ampiamente di dematerializzazione come strumento per migliorare e velocizzare i processi bancari e per abbattere i costi di gestione ed archiviazione dei documenti cartacei. L'Unione Europea ha promosso numerose iniziative volte a migliorare l'efficienza operativa in tutti gli stati membri che, localmente, hanno creato degli enti preposti a valutare la messa in opera di tali attività. Nell'ambito banca-





rio, le banche centrali di ciascun stato hanno dato origine a gruppi di lavoro responsabili di valutare come migliorare i processi attraverso la dematerializzazione, ponendo particolare attenzione ai vincoli normativi e all'utilizzo di tecnologie innovative. In Italia, ABI Lab, centro di ricerca e innovazione per la banca, opera attraverso il gruppo di lavoro sul Documento Elettronico proprio per valutare la razionalizzazione dei processi bancari in termini di eliminazione documentale. Panini, partecipa agli incontri sul documento elettronico in quanto partner tecnologico, avvalendosi della comprovata esperienza maturata a livello internazionale nell'ambito del Remote Deposit Capture per la dematerializzazione dell'assegno.

Attualmente, in Italia alcuni gruppi bancari stanno valutando diverse soluzioni tecnologiche per migliorare l'efficienza allo sportello e in back-office nella gestione documentale e questo include, tra gli altri, anche gli assegni. Questi ultimi rappresentano ancora il 13% dei pagamenti ed il loro volume è pari a circa mezzo miliardo, il deposito degli assegni da remoto offrirebbe agli istituti bancari italiani la possibilità di attrarre clienti multi - bancari e di fidelizzare al contempo la propria base esistente, prima che quest'ultima si affidi ad altri istituti bancari multinazionali che possono offrire soluzioni simili.

Gli addetti ai lavori, oggi, cercano delle soluzioni che aiutino a contenere i costi migliorando al contempo i processi produttivi. Il gruppo bancario Banca Popolare di Milano dimostra di essere all'avanguardia in tal senso. "Siamo l'unica banca milanese che ancora conserva l'identità originaria e questo in parte è dovuto alla capacità d'innovare. L'innovazione è nel nostro DNA e per noi significa saper migliorare continuamente l'efficienza interna trasferendo i benefici che ne derivano anche ai clienti. La soluzione per la cattura degli assegni in remoto dimostra come sia possibile ridurre i costi di gestione fornendo un migliore servizio ai propri clienti", ha dichiarato Claudio Mereu, Direttore Organizzazione Banca Popolare di Milano.

L'istituto finanziario ha avviato recentemente un progetto pilota su alcuni clienti per valutare l'RDC e fornire in seguito i dati necessari ad estendere l'iniziativa su una base installata più ampia.

Banca Popolare di Milano è una banca cooperativa multiregionale con sede a Milano che dal 1865 si è affermata per diventare una delle principali banche popolari italiane. Oggi l'istituto opera attraverso 800 filiali, in particolare nel nord Italia, e si avvale della collaborazione di circa 8.800 dipendenti che sono dedicati alla clientela privata e business per un totale di 1,3 milioni di clienti.

Quotato alla borsa di Milano dal 1994, il gruppo annovera più di 90mila azionisti, di cui la metà sono soci.

Come citato in precedenza, l'Italia rimane uno dei paesi Europei con il maggior numero di assegni utilizzati come mezzo di pagamento ed il 66% delle transazioni riguarda operatori business. Secondo una ricerca condotta da Banca Popolare di Milano, su 550 milioni di titoli, 10 milioni vengono negoziati dal loro istituto. Per questa ragione la soluzione RDC è sembrata una "valida alternativa da prendere in considerazione vista la tendenza generale del mercato finanziario (con alcuni ritardi per quanto riguarda quello italiano) di orientarsi verso la Image-based Check Truncation, che mira a ridurre i costi di gestione carta (trasporti, materialità,

ecc.) e a diminuire il flusso di processo per rispettare i giorni valuta indicati dalla normativa" fa notare Claudio Mereu.

Il tessuto imprenditoriale italiano è storicamente rappresentato da piccole e medie imprese. Secondo dati provenienti da Confcommercio, oggi si tratta del 96% delle aziende, e questo spiega per-

Gli addetti ai lavori, oggi, cercano delle soluzioni che aiutino a contenere i costi migliorando al contempo i processi produttivi. Il gruppo bancario Banca Popolare di Milano dimostra di essere all'avanguardia in tal senso

ché Banca Popolare di Milano investa in modo cospicuo alla creazione di iniziative specifiche per sviluppare i rapporti con questo target, sviluppando servizi mirati che si differenzino dalla concorrenza in modo positivo.

Il progetto pilota proposto da Banca Popolare di Milano ai propri clienti consta di un dispositivo per l'acquisizione digitale degli assegni e l'utilizzo della propria piattaforma di corporate banking come interfaccia software (i clienti sono già abituati ad usarla). La sperimentazione è partita su una base di 20-30 top clienti business appartenenti a diverse aree geografiche che hanno come denominatore

comune l'elevata transazione giornaliera di assegni, quali compagnie assicurative, agenzie di viaggio, ecc. Secondo Claudio Mereu, "Questa prima fase durerà alcuni mesi, durante i quali avremo modo di fare il punto della situazione, valutando i costi ed i benefici che ne sono derivati e, soprattutto, strutturando meglio l'offerta che andrà allargata ad una base più estesa".

Per poter sfruttare i vantaggi offerti dall'RDC, BPM ha elaborato un dettagliato processo che coinvolge sia la banca sia i clienti e che si può riassumere come segue:

- Utilizzo di un dispositivo apposito per soluzioni RDC. Tale dispositivo deve rispondere a criteri quali: affidabilità e facilità d'uso per poter acquisire l'immagine degli assegni da trasmettere alla propria banca. Il dispositivo verrà fornito da BPM ai propri clienti i quali ne valuteranno il funzionamento.
- Successiva consegna dei titoli cartacei presso la propria filiale tramite il ritiro o l'utilizzo della cassa continua.
- Verifica corrispondenza tra immagine assegno e cartaceo in back-office.
- Accredito sul conto corrente (immediato o post-ricezione assegno, in base ad accordi specifici con il cliente)

E' chiaro che questo sistema offre dei benefici alla clientela ed anche alla banca stessa che, oltre ad offrire un servizio tangibile, può raggiungere una maggiore efficienza operativa così come ridurre i costi e le risorse allo sportello che, in questo modo, possono dedicarsi ad attività a maggiore valore aggiunto quali lo sviluppo commerciale. Tra i benefici evidenziati dai clienti, possiamo annotare i seguenti:

- Accredito su conto corrente più rapido (salvo buon fine).
- Risparmio di tempo: evitare code allo sportello e risorse dedicate alla consegna dei titoli (posticipando la consegna in filiali ad orari concordati).
- Possibilità di consultare un archivio elettronico evitando di dover fotocopiare e conservare l'immagine cartacea.

L'investimento in questo nuovo tipo di servizio alla propria clientela risponde alla crescente necessità di Banca Popolare di Milano di restare competitiva sul mercato sfruttando la leva dell'innovazione ed entra a far parte del progetto più ampio "Filiale del Futuro" il cui obiettivo primario è di automatizzare i processi, inclusi i depositi, che oggi occupano la metà del tempo di un impiegato allo sportello.

Il nuovo servizio viene proposto ad un target potenziale direttamente dalla banca, coinvolgendo anche i gestori dei clienti. Anche in futuro le attività promozionali verranno gestite dal marketing di BPM che ha ormai acquisito una notevole esperienza nella proposta di soluzioni hardware e software ad un pubblico che è via via più abituato ad utilizzare nuovi canali bancari per effettuare le proprie operazioni bancarie. Per poter offrire questo servizio, BPM ha scelto le soluzioni Panini perché "ci è sembrato l'unico partner in grado di offrire una soluzione convincente e funzionante e questo grazie anche alla loro base installata ormai presente in tutto il mondo che è sinonimo di comprovata esperienza", sostiene Claudio Mereu. "Siamo una società che opera su scala internazionale e i nostri clienti testimoniano l'affidabilità e la semplicità d'uso delle soluzioni che proponiamo. Inoltre, siamo conosciuti nel settore per l'esperienza consolidata nell'ambito dell'automazione bancaria (in filiale ed in remoto presso i clienti corporate)", sottolinea Marco Becattini, EMEA & APAC Sales Director di Panini.

La cattura e la trasmissione in digitale degli assegni rappresenta un ulteriore strumento innovativo offerto da Banca Popolare di Milano ai propri clienti business. Le tempistiche per il roll-out definitivo e a regime della fase di adozione su larga scala è previsto nei prossimi mesi e certamente i clienti dell'istituto saranno i primi in Italia ad usufruire dei benefici apportati dalla soluzione RDC.

