



Assemblea 28 aprile 2021

Domande pervenute prima dell'Assemblea

ex art. 127-ter Tuf

**Azionista Fabio Pasqual
11 aprile 2021**

In virtù delle ultime acquisizioni di gruppi bancari da parte di IntesaSanpaolo e del conseguente aumento della clientela, considerata anche la necessità di riduzione dei costi e conseguente chiusura di filiali fisiche, appare fondamentale avere una piattaforma informatica per l'accesso alla clientela veloce e funzionalmente efficace.

Come noto, durante i mesi di marzo, aprile e maggio 2019, ma anche nel corso dell'anno 2020 e anche recentemente, il sito (sia su desktop che su APP) ha subito molti rallentamenti con presenza di malfunzioni che hanno comportato, anche per lunghi periodi di tempo, interruzioni e sospensioni dei servizi informatici della Banca.

Considerata anche la migrazione in corso al sito dei nuovi clienti UBI-banca e nella prospettiva di fornire alla clientela sempre migliori servizi, si chiede se codesto spettabile CDA abbia in programma un piano di adeguamento tecnologico teso sia al potenziamento della piattaforma Hardware che al miglioramento funzionale e prestazionale della piattaforma Software di accesso alla Banca, nonché al potenziamento del call center.

Sono convinto che un potenziamento del sito ed una estensione dell'orario di disponibilità del call center potrà migliorare l'utilizzo dei servizi informatici/telefonici in alternativa dell'utilizzo delle filiali fisiche con il conseguente riduzioni di costi e vantaggio anche per gli azionisti che potranno beneficiare di maggiori utili d'impresa.

Questa mia convinzione è avvalorata dal recente rapporto Experian. Tale rapporto, condotto analizzando i comportamenti in rete dei consumatori in 10 paesi fra cui l'Italia, indica che l'utilizzo dei canali digitali da parte dei consumatori è cresciuto negli ultimi 12 mesi ad un ritmo elevatissimo ed il trend, dice in rapporto, è destinato a proseguire. Il rapporto però afferma che i consumatori, pur soddisfatti dell'esperienza digitale, sono meno soddisfatti in merito alla facilità dell'utilizzo dei servizi bancari.

In virtù di quanto indicato nel rapporto, ma soprattutto in un'ottica di riduzione costi e potenziamento dei servizi in rete a scapito delle filiali fisiche, ribadisco che sarebbe opportuno ridurre le malfunzioni del sito della banca, nel contempo ridisegnare il sito e le applicazioni, ascoltando attentamente le esigenze della clientela, in modo da migliorare il sito sia dal punto di vista prestazionale che funzionale.

Appare inoltre necessario migliorare il call center estendendo l'orario di copertura per tutti i servizi previsti almeno fino alle h. 24.00, nello stesso tempo è necessario aumentare la specializzazione dei consulenti, magari progettando un servizio di livello base ed uno di livello avanzato, dedicato alla clientela più esigente.

Nel confermare l'importanza di avere una rete fisica sempre più efficiente e specializzata, considerata anche la costante evoluzione dei comportamenti e dei bisogni dei clienti il Gruppo sta lavorando per rafforzare e ampliare la gamma dei servizi digitali offerti alla clientela. L'area CIDIO nel 2020 ha rafforzato la qualità dei servizi digitali tramite:

- Completamento programma Digital Resilience con interventi mirati all'aumento dell'efficienza del sistema, all'incremento della resilienza delle architetture e a funzioni di spegnimento di funzioni non necessarie in caso di sovraccarico del sistema,
- Rafforzamento del modello operativo di Qualità dell'IT incrementando i livelli di servizio erogati, consolidando la gestione proattiva dei disservizi (-38% di disservizi gravi nel 2020) e di servizi e architetture di cybersecurity con l'evoluzione dei presidi anti-frode per proteggere i Clienti.

Per il 2021, sono in corso ulteriori iniziative:

- Evoluzione Digital Resilience per migliorare ulteriormente la robustezza dei canali
- rafforzamento delle attività di monitoraggio proattivo e predittivo e di assistenza Clienti
- rafforzamento dei presidi anti-frode ISP è best in class per gran parte degli indicatori di qualità in ambito digitale e tra le app bancarie europee che spiccano per funzionalità e user experience.

La Filiale On Line è già operativa fino alle ore 24 con servizi di assistenza sito/APP, informativa conti, carte, prodotti e servizi, blocco carte/contratto MyKey.

E' stato approvato a fine 2020 un robusto piano di investimenti triennale che prevede, oltre ad un significativo incremento di personale, un potenziamento delle infrastrutture per automatizzare la gestione delle richieste più semplici e dedicare skill specializzate alla gestione delle richieste a maggior valore aggiunto.