



Direzione Generale

Modena, 15/05/2020

Egregio Signor Sindaco di
Castelluccio Valmaggiore
Dott. Rocco Grilli

Oggetto: prossima chiusura filiale di Castelluccio Valmaggiore

Egregio Sig. Sindaco,

scusandoci per il ritardo, dovuto a scambi purtroppo non efficaci, desideriamo rispondere alla Vostra nota in merito alle scelte strategiche di BPER Banca sulla filiale presente nel comune di Castelluccio Valmaggiore.

Confermiamo che, nell'ambito della riorganizzazione del nostro presidio territoriale, è stato deciso di dare corso alla chiusura dello sportello.

Il sistema bancario degli ultimi anni è stato caratterizzato da scelte di riduzione della presenza fisica, in coerenza con l'evoluzione demografica ed economica del nostro Paese e la digitalizzazione della relazione Banca-Cliente.

Questo ha portato BPER Banca, al pari dei suoi *competitor*, a rivedere le modalità di presidio della relazione della Clientela, con l'obiettivo di continuare a garantire standard di qualità elevati e valore per i Clienti e gli Azionisti.

La scelta della chiusura della filiale in oggetto, che Le confermiamo, per quanto per noi stessi difficile trattandosi di sportello operante da circa 27 anni, è da ricondursi alla constatazione che lo stesso, per i limitatissimi volumi intermediati, non è più in grado neppure di coprire i costi connessi al suo funzionamento. Nell'ottica quindi di una seria e regolare gestione manageriale, abbiamo deciso di rivedere la complessiva distribuzione territoriale per garantire, in ottica di salvaguardia degli utenti.

Comprendiamo la Vostra preoccupazione, legata alla particolare posizione geografica e all'età media della popolazione. Vi confermiamo, tuttavia, che è nostra intenzione mantenere il presidio sul Vostro territorio, tramite i nostri servizi di Internet Banking e di Phone Banking, attraverso i quali i Clienti potranno continuare a operare in autonomia, o con assistenza dedicata, per effettuare le operazioni transazionali più frequenti. Per le esigenze più complesse potranno invece rivolgersi alla filiale di Lucera.

I Clienti potranno continuare a gestire la loro relazione in totale comodità e sicurezza, dovunque e senza vincoli di orario tramite il nostro servizio di Internet Banking, denominato "Smart Web", attraverso il quale è possibile effettuare numerose operazioni tra le quali disporre bonifici, effettuare una ricarica telefonica o una carta prepagata, senza recarsi fisicamente allo sportello. Il nostro servizio di Phone Banking, denominato "Smart Contact", e' invece a disposizione per un'assistenza telefonica dedicata. Il servizio consente alla Clientela di effettuare delle semplici operazioni o richiedere delle informazioni sulla propria situazione finanziaria o commerciale senza la necessità di accedere al proprio internet banking o recarsi in filiale.

Tenuto conto del contesto, abbiamo inoltre ritenuto opportuno, in via straordinaria, mantenere attivo lo sportello automatico operante presso la filiale, che consentirà di continuare ad avere le disponibilità necessarie a coprire le esigenze personali, oltre che alcuni servizi basici.

Siamo disponibili a organizzare momenti di formazione e accompagnamento verso l'utilizzo dello sportello automatico e dei canali diretti, come lo Smart Web.

D'altro canto, i recenti cambiamenti, che l'emergenza sanitaria ha imposto, hanno visto, a fronte della drastica riduzione degli accessi in Filiale, anche per la necessità di tutelare la salute dei clienti e dei dipendenti, un contestualmente ulteriore fortissimo incremento dell'utilizzo di macchine *self* e canali diretti, anche da parte delle categorie di persone statisticamente meno predisposte. A ciò si aggiunga la constatazione che il legislatore ha introdotto importanti innovazioni normative che consentono oggi, ad esempio, di sottoscrivere i principali contratti bancari da casa, a mezzo di semplici email. Riteniamo che questa tendenza rimarrà a lungo.

Siamo sempre impegnati nel monitoraggio delle esigenze di tutti i territori che presidiamo, con l'obiettivo di essere sempre pronti ad affrontare al meglio tutte le occorrenze che di volta in volta possono manifestarsi.

A tal scopo la nostra Direzione Regionale è a disposizione per un incontro di confronto e ulteriore approfondimento.

Un cordiale saluto,

BP&ER Banca S.p.A.
