

Banca **TER** Magazine

Credito Cooperativo FVG

PERIODICO DI ECONOMIA E INFORMAZIONE PER I SOCI BANCATER

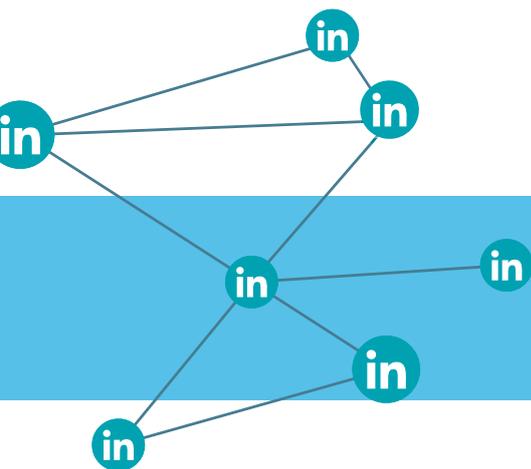
3 2022

Assemblea Soci 2022 | Lavoro di squadra | Pan dal Des Friûl di Mieç
Filiale del Vino | Frodi informatiche



BancaTer è presente anche su LinkedIn

BancaTer è presente anche su LinkedIn, un social network tra i più diffusi al mondo (oltre 800 milioni di iscritti) che in Italia conta quasi 20 milioni di iscritti. Si tratta di una piattaforma la cui finalità è quella di mettere in contatto aziende e individui nel mondo del business. Inizialmente era finalizzata alla promozione di profili professionali e alla ricerca di lavoro, ma man mano che è cresciuta è diventata una piazza virtuale dove i professionisti si collegano tra loro con finalità di business. Ormai, in modo diffuso, viene utilizzata dalle aziende anche come strumento strategico di Social Media Marketing. Su LinkedIn è possibile rimanere costantemente aggiornati sul proprio network professionale e sui trend dei settori di interesse. BancaTer, com'è noto, è già attiva su Instagram, YouTube e Facebook.



BANCATER
in PROGRESS

In questo numero

- 3 | **Editoriale del Presidente**
- 4 | **Nota del Direttore Generale**
- 6 | **Area Mercati**
- 8 | **Affari Generali**
- 10 | **Ufficio Servizio Clienti**
- 12 | **Frodi Informatiche**
- 14 | **Gruppo Giovani Soci**
- 15 | **Pan dal Des**
- 18 | **Filiale del Vino**
- 20 | **Al Mare in Bici**
- 21 | **Insieme 2018**
- 23 | **Prestipay**

BANCATER MAGAZINE

n. 3 | **Marzo 2022**

Editore: **BancaTer** Credito Cooperativo FVG
Società Cooperativa
Via Tricesimo 157/b - 33100 Udine

Registrazione Tribunale di Udine n. 17
del 09.06.2010

Variazioni alla testata accolte dal
Tribunale di Udine in data 13.01.2018

Spedizione: Poste Italiane Spa
Spedizione in Abbonamento Postale
Stampe Periodiche in Regime Libero - Udine

Direttore editoriale: **Luca Occhialini**

Direttore responsabile: **Marzia Paron**

Redazione (presso l'Editore):
**Erika Adami, Alessandro Cesare,
Adriano Del Fabro, Marzia Paron**

Progetto grafico e impaginazione:
Interlinea Maris Codroipo (Ud)

Stampa:
Grafiche Manzanesi Manzano (Ud)

Tutti i diritti sono riservati.
Notizie ed articoli possono essere riprodotti
solo previa autorizzazione dell'Editore e in
ogni caso citandone la fonte.

Manoscritti, disegni, foto ed altri materiali
inviati in redazione, anche se non pubblicati,
non verranno in nessun caso restituiti.

Assemblea dei Soci 2022 ancora a distanza

Cari Soci,

anche quest'anno l'Assemblea annuale si terrà a porte chiuse. Consapevoli dell'importanza di questo essenziale appuntamento della vita della banca, che la pandemia da Covid-19 ha reso sempre più distante, abbiamo lavorato fino all'ultimo per organizzare l'evento in presenza, ma è stato inutile: iniziative indipendenti da BancaTer hanno impedito di dar corso alla nostra volontà. Come nel 2020 e nel 2021, quindi, noi Soci saremo chiamati al voto attraverso il Rappresentante designato, che sarà l'unico soggetto a partecipare in nostra vece. **Riceverete a domicilio il plico con il modulo di delega e tutte le istruzioni per esprimere il voto, reperibili anche sul sito internet www.bancater.it** Ci ripromettiamo di ritornare presto a condividere in presenza con voi Soci momenti di aggregazione, e, con questi, di nuove idee. Stiamo programmando i primi appuntamenti per l'estate, in modo da poter riallacciare quanto prima i rapporti interrotti dall'emergenza sanitaria. Viviamo un periodo complesso: proprio mentre la pandemia si sta attenuando, la guerra in Ucraina ha reso per tutti le prospettive molto incerte. Quella che si sta consumando in Europa è una tragedia innanzitutto umana, ma non possiamo dimenticare che il conflitto avrà anche pesanti conseguenze recessive sul sistema economico e finanziario nazionale, europeo e mondiale. In questo contesto, BancaTer guarda al futuro, forte dei suoi valori, dei suoi principi e di numeri confortanti, a conferma del percorso virtuoso intrapreso dall'istituto, basato sul rafforzamento della solidità patrimoniale e su risposte innovative al territorio.

Il 2021 si è chiuso con un gratificante risultato di esercizio, registrando un utile netto di oltre 4 milioni di euro, pur a fronte di importanti accantonamenti prudenziali destinati alla copertura dei crediti deteriorati per oltre 11 milioni di euro. Anche le masse (raccolta e impieghi) hanno avuto una crescita al di sopra delle previsioni di budget, frutto della fiducia che il territorio, i clienti e soprattutto voi Soci, avete voluto rinnovare. Decisamente positivo il bilancio dei primi quattro anni di vita della nostra banca, metà dei quali vissuti in piena pandemia. Vi evidenziamo la dinamica dei principali indicatori da quando è nata BancaTer ad oggi: le masse complessive si sono incrementate di circa 730 milioni portandosi a oltre 3,1 miliardi; il numero dei clienti supera il valore di 57.000 con un aumento di 5.200 unità; un ambito operativo su cui si è molto concentrata l'attenzione è quello dei crediti deteriorati (NPL) che sono passati da circa 120 milioni a 58 milioni di euro, con una copertura di oltre il 75% rispetto al 55% di quattro anni fa. Quattro anni nei quali, nonostante l'impegnativo percorso di armonizzazione delle attività dei due istituti che l'hanno originata e le rivoluzioni conseguenti alla nascita del nostro Gruppo Bancario Cooperativo, BancaTer ha saputo costruire una propria anima, conosciuta e riconosciuta. Determinante, in questo senso, è stato l'impegno dei nostri preziosi Collaboratori, ai quali va il più grande ringraziamento. Come banca di comunità, continueremo a migliorare il nostro sostegno a famiglie e imprese contribuendo allo sviluppo delle economie locali, alla crescita responsabile e sostenibile del territorio nel quale operiamo e siamo fortemente radicati.

Luca OCCHIALINI

Presidente di BANCATER Credito Cooperativo FVG

BancaTer, una banca solida e affidabile, attenta alle esigenze di Soci e Clienti

Cari Soci,

BancaTer Credito Cooperativo FVG chiude il 2021 con un utile netto di 4,88 milioni di euro, pur a fronte di importanti accantonamenti prudenziali sui crediti pari a 11,69 milioni, e fondi propri che hanno superato i 176 milioni, con un coefficiente di solvibilità patrimoniale al 20,53%. Al quarto anno di vita, il nostro istituto registra ancora una volta molti segni positivi che ne confermano la solidità e l'affidabilità. Risultati davvero confortanti poiché maturati nonostante la delicata fase di aggregazione organizzativa post-fusione sia stata ostacolata per oltre la metà del suo percorso dall'emergenza sanitaria ed economica legata alla pandemia. Al 31 dicembre 2021, la raccolta complessiva si è attestata a 1,95 miliardi di euro, mentre gli impieghi a oltre 1 miliardo e 211 milioni. Il totale della massa gestita è stato, dunque, superiore ai 3 miliardi con un incremento sull'anno di 250 milioni di euro.

Nel corso del 2021 sono stati erogati nuovi mutui per circa 270 milioni di cui circa 105 a favore di 830 famiglie per l'acquisto dell'abitazione. In merito alla cessione dei crediti legati ai bonus fiscali, il nostro istituto ha garantito, ad oggi, operazioni per circa 65 milioni di euro di cui 24 già acquistati dalla clientela, 20 prenotati ed in fase di chiusura ed altri 20 milioni in lavorazione. Nel corso dell'esercizio, BancaTer ha così confermato il sostegno concreto al tessuto economico locale e la sua natura di banca mutualistica che ha a cuore il benessere delle comunità, di cui promuove anche la crescita sociale e culturale, stanziando oltre 550 mila euro a favore di associazioni ed enti attivi in campo sanitario, sociale, civico, culturale, sportivo. E, come già nel 2020, per far fronte alla emergenza da Covid-19, ha deciso di sostenere il sistema sanitario pubblico supportando le Aziende Sanitarie Universitarie Friuli Centrale, per l'acquisto di 15 sistemi filtranti, e Giuliano Isontina, per quello di alcuni dispositivi medici, a favore degli ospedali di Trieste (Cattinara e Maggiore) e Gorizia-Monfalcone. Attenta alle esigenze dei Soci, oltre 11 mila, e dei Clienti, più di 57 mila e in costante aumento, con le sue 35 filiali dislocate in tutte le 4 province del Friuli Venezia Giulia, che ne fanno l'unica BCC di respiro regionale, è profondamente radicata nelle aree nelle quali opera – dal Medio e Basso Friuli fino al Friuli Orientale e alla Venezia Giulia –, dove ha rafforzato la sua presenza.

Nell'ultimo anno, BancaTer ha consolidato e diversificato il suo impegno a favore della clientela – privati e aziende – con nuovi servizi di consulenza dedicata ai grandi patrimoni ed imprese primarie per i cui approfondimenti rimando all'articolo del Vice Direttore Generale Vicario Maurizio Dilena. Si è inoltre consolidato e sta ampliando le sue attività l'Ufficio Servizio Clienti, unità dedicata a gestire in maniera più strutturata i momenti di contatto con i clienti. In questo senso puntiamo a un servizio sempre più evoluto e digitalizzato, come verrà illustrato in seguito da Gabriele Urbani, Responsabile dell'Ufficio Servizio Clienti.

I risultati ottenuti sono frutto dell'impegno profuso da tutti i Collaboratori, pienamente consapevoli che, per garantire lo sviluppo dell'istituto e di conseguenza del territorio, è necessario assicurare un servizio professionale, rapido ed affidabile. Si impegnano quotidianamente per raggiungere questo obiettivo. Un ringraziamento a tutti loro per lo slancio innovativo, la disponibilità ai cambiamenti e per la passione che li accomuna nel garantire attenzione alle relazioni umane che, anche alla luce del nostro essere Credito Cooperativo, è basilare per mantenere quel ruolo di motore dinamico per la crescita dell'economia locale.

Continueremo a supportare le imprese nel loro percorso di crescita con consulenza sempre più strutturata e saremo al loro fianco per tutti i progetti di investimento e sviluppo anche legati ai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Proseguiremo inoltre nell'importante percorso di efficientamento organizzativo dell'Istituto anche con la collaborazione della nostra Capogruppo Cassa Centrale Banca che ci supporta in questa difficile fase di cambiamenti. Pur tra tante incognite, legate allo scoppio della guerra in Ucraina e ai suoi non prevedibili effetti sull'economia mondiale, BancaTer si apre al futuro con rinnovata fiducia sempre a fianco di voi Soci e Clienti.

Sandro PARAVANO

Direttore Generale di BANCATER Credito Cooperativo FVG



Area Mercati: governare il mutamento

Il 31 dicembre 2021 si è chiuso il quarto anno di BancaTer. È stato un percorso difficile, ma ricco di soddisfazioni, con risultati in linea con il piano industriale di fusione e che hanno talvolta superato le previsioni più ottimistiche. La Banca è cresciuta con un passo spedito ed è stata proprio questa crescita, unita a eventi importanti e impegnativi, quali ad esempio l'avvio dell'attività della Capogruppo, gli sviluppi repentini del mercato e le implicazioni connesse alla pandemia, che ci hanno spinto a dover ripensare, dopo la struttura della rete, anche quella dell'intera **Area commerciale**. Una struttura che deve sempre avere come scopo principale la soddisfazione del cliente, ma che deve essere in grado di adeguarsi ai cambiamenti, anche drammatici, attivando nel contempo prassi e politiche che portino a una migliore efficienza ed efficacia. Presento di seguito le attività più importanti che stiamo attuando nei due macro ambiti relativi alle Imprese e ai Privati non dimenticando l'avvio dell'**Ufficio Servizio Clienti**, di cui scriviamo in un altro articolo della rivista.

LE IMPRESE

Il nuovo **Ufficio Supporto Imprese** ha ben presidiato, da una parte, i vari strumenti specialistici e, dall'altra, le attività commerciali svolte dalla rete nel settore aziende. È stata creata la figura dei **Consulenti corporate**, assegnati alle Filiali per rispondere al meglio alle esigenze degli Imprenditori su tutto il territorio. Ciò nonostante, la complessità dei mercati, le richieste in termini di qualità, velocità e prezzo, richiedevano di fare un ulteriore passo in avanti. Così, è nata la **Filiale Imprese**, ubicata al Terminal Nord, in grado di servire tutte le aziende più strutturate della Banca. La filiale è coordinata da **Edi Querin** e opera con 4 consulenti aziendali e il suo back office. I Clienti di questa Filiale, oltre ad avere a disposizione risorse dedicate, hanno accesso immediato alla Direzione, ai Supporti Specialistici, ai Crediti e alla struttura Grandi Patrimoni. L'accentramento consente un più attento controllo del credito, una maggiore personalizzazione del servizio alle imprese e permette ai **Gestori azienda** delle filiali di dedicarsi, assieme ai direttori, a un numero più importante di clienti elevando, al contempo, la qualità del servizio offerto da tutta la rete. L'**Ufficio Supporti Specialistici** gestisce in modo diretto le relazioni coi clienti primari e offre supporto alle filiali in tema di Frie, Fondo Sviluppo, Finanziamento Sabatini, LR 80, Leasing, Finanza Straordinaria. All'interno della Filiale Imprese è compreso anche il **gestore del comparto vitivinicolo** che opera presso gli uffici della ecofiliale di Corno di Rosazzo garantendo un servizio di consulenza specifico per il settore, di cui parliamo a parte.



LA CONSULENZA FINANZA

Per la consulenza nel settore finanza abbiamo adottato un nuovo modello organizzativo, incardinato su due livelli: **1)** riorganizzazione della rete filiali, inserendo in ogni area di forte radicamento almeno un **Consulente finanza** che segua in maniera prioritaria e professionale la raccolta; **2)** all'interno delle filiali di Udine (via Gorgi), Codroipo e Manzano, creazione di 3 aree a forte competenza specialistica dove sono presenti 6 professionisti, **Consulenti Prime**, che operano in maniera trasversale al fine di fornire una consulenza personalizzata ai Clienti con un profilo di rischio più elevato o che necessitano di una consulenza su strumenti finanziari o mercati più complessi. L'obiettivo è di assegnare il consulente "su misura" per ogni cliente in modo da garantire il miglior servizio possibile in base alle esigenze del cliente stesso. La responsabilità di questa struttura è affidata ad **Andrea Grizonich**.



Maurizio DILENA
Vice Direttore Generale Vicario di BANCATER
Responsabile Area Mercati



Edi QUERIN
Responsabile Mercato Imprese



Andrea GRIZONICH
Responsabile Mercato Privati

LO SVILUPPO DEL TERRITORIO

Per quanto riguarda il presidio e lo sviluppo del territorio, nel 2021, visti gli ottimi risultati su **Trieste**, con un significativo trend di crescita nei volumi, e alla luce delle sue prospettive di sviluppo future, è stata inaugurata la terza filiale in città. A **Udine**, dove siamo presenti con 4 filiali, è in atto una riorganizzazione per rinforzare ulteriormente il presidio e, infine, convinti della potenzialità ricettiva e turistica dei nostri territori, sono state rafforzate le Filiali di **Lignano Sabbiadoro** e **Bibione** (unica fuori Regione) al fine di offrire un supporto finanziario e di servizi agli operatori del settore. Sono tutte attività e obiettivi che confermano la volontà di BancaTer di continuare a servire il proprio territorio nel modo più efficace possibile rispondendo tempestivamente alle esigenze della clientela.

Affari Generali: attività diversificate e forte progettualità

Nell'Area Affari Generali di BancaTer operano 21 persone organizzate in 5 distinte unità organizzative che sono dislocate in 3 siti: presso la sede di Udine (via Tricesimo 157/b), a Manzano e Basiliano. Le attività dell'Area spaziano dalla gestione di aspetti istituzionali e identitari connessi con la natura cooperativa della Banca, al supporto logistico e consulenziale di filiali e uffici interni, fino al presidio del rischio legale e di credito. Sono sostanzialmente tre le direttrici progettuali su cui si stanno muovendo gli uffici dell'Area.

RELAZIONI COL TERRITORIO

L'**Ufficio Soci e Territorio, Segreteria Generale** si occupa della base sociale, cura le connesse attività societarie ed amministrative e – più in generale – la “relazione mutualistica” con i circa 11.400 Soci. La pandemia ha inciso molto sul tessuto sociale delle comunità locali e prevediamo che ci saranno mutamenti nei bisogni delle persone e nella loro capacità e modalità di organizzarsi. La Banca è sempre rimasta vicina ai propri Soci e territori con contributi, sostegni e iniziative, per quanto condizionate dall'emergenza sanitaria. Attraverso l'Ufficio Soci e Territorio e Segreteria Generale contiamo di accompagnare le comunità al cambiamento, assicurando ascolto, partecipazione nelle progettualità, sostegno, stimolo e facilitazione alla capacità di fare rete; questo soprattutto attraverso le Consulte, il presidio delle filiali e naturalmente i rapporti privilegiati con le persone. È nata, inoltre, una nuova forma di collaborazione con la mutua Insieme 2018 per stringere ulteriormente i rapporti con il territorio e divenire maggiormente propositivi nella promozione di iniziative coerenti con i principi dell'art. 2 dello Statuto sociale.

CREDITO PROBLEMATICO

Il credito alla clientela, dalla sua concessione fino alla gestione di quello problematico, è uno dei processi fondamentali e in esso intervengono anche alcune strutture dell'Area Affari Generali: l'**Ufficio Legale e contenzioso** che gestisce i crediti a sofferenza, la componente più compromessa degli NPL e l'**Ufficio Crediti anomali** che monitora i crediti procedendo alla loro classificazione e valutazione, consentendo l'avvio di attività di gestione dedicate. I continui cambiamenti e la variabilità degli scenari stanno diventando la normalità. Dobbiamo riconoscere che diventeranno sempre più frequenti le situazioni di difficoltà economico-finanziaria, che andranno gestite con approcci e professionalità nuove. L'obiettivo è quello, attraverso gli Uffici Crediti anomali e Legale e contenzioso e i **Gestori NPL**, che ugualmente operano nell'Area Affari Generali, oltretutto alle diffuse competenze della rete commerciale, di accompagnare la clientela in questo cambiamento aiutandola a sviluppare nuove capacità di pianificazione economico-finanziaria e offrendole tempestive ed efficaci soluzioni alle nuove condizioni di contesto.



Bruno BRUSADINI
Vice Direttore Generale di BANCATER
Responsabile Area Affari Generali

GESTIONE SOSTENIBILE DELLE INFRASTRUTTURE

La Banca ha da tempo avviato progetti indirizzati alla sostenibilità, realizzati con l'attività e il coordinamento dell'**Ufficio Supporti e Logistica**. Tale ufficio sovrintende alla gestione e manutenzione delle infrastrutture materiali. È una struttura di supporto a tutte le altre cui assicura di operare con efficienza e sicurezza. Tra i principali progetti in corso possiamo citare: la dotazione – in alcune Filiali – di colonnine per la ricarica di auto e bici elettriche, l'adesione a Consorzi di categoria per il risparmio e l'efficientamento energetico, la migrazione della flotta auto aziendali verso veicoli elettrici e ibridi. Si segnala, infine, l'attenzione verso la riqualificazione e la rigenerazione degli immobili della Banca: un percorso che proseguirà con grande attenzione, motivato dalla consapevolezza dell'importanza che riveste.



Area Affari Generali

- Ufficio Soci e Territorio, Segreteria Generale
- Ufficio Supporti e Logistica
- Ufficio Legale e contenzioso
- Ufficio Crediti anomali
- Servizio NPL

La relazione con la Clientela è sempre più trasversale.

Come presidiare tutte le richieste di contatto "a distanza" mantenendo e incentivando un forte legame col territorio e con la rete delle Filiali ? Attraverso un percorso chiaro e sempre più omnicanale (telefono, email, social).



Michele CENCIG

Gabriele URBANI
Responsabile Ufficio Servizio Clienti



Daniela IAVARONE

Francesca MORANDINI

Elisa DELLA SCHIAVA

UFFICIO SERVIZIO CLIENTI

L'Ufficio, che ad aprile spegnerà la sua prima candelina, ha il centro operativo a Udine (in piazza XXVI Luglio 24/b) nei locali della Factory BancaTer, il progetto di cui condivide la freschezza di una start-up e la forte spinta all'innovazione. Nasce con l'obiettivo di diventare un vero e proprio centro di competenze nell'interazione "a distanza" nei confronti di tutti coloro che desiderino mettersi in contatto con BancaTer attraverso il telefono, una email, o interagendo sui canali social della banca. La sua istituzione vuole rappresentare un segnale importante verso i Soci e i Clienti in termini di creazione e mantenimento di relazioni forti e costanti fornendo risposte rapide, efficaci ed efficienti. Il telefono rappresenta, a oggi, il principale canale di interazione. La particolarità è rappresentata dalla volontà di garantire un ausilio accentrato, volto a fornire una risposta risolutiva immediata alla maggior parte delle necessità manifestate dagli utenti, senza snaturare il rapporto tra il Cliente e la propria filiale. Banditi i numeri verdi e le snervanti attese in balia di segreterie telefoniche; l'esperienza per il chiamante ambisce a essere fluida e performante. L'utente continua a comporre il numero della propria filiale, come d'abitudine, ma nella maggior parte dei casi risponde direttamente il Consulente dell'Ufficio Servizio Clienti. Al momento, le filiali attive sono 11 con l'intento di arrivare a 15 nel corso dei prossimi mesi. Dall'avvio della chiamata alla risposta passano pochi secondi; all'altro capo della cuffia, la voce di un Consulente che riesce a dare risposta a gran parte delle richieste. Nel caso in cui, per tipologia o complessità dell'istanza, fosse necessario l'ausilio della Filiale, sarà cura del Servizio trasferire la chiamata in tempo reale in modo semplice e rassicurante evitando, il più delle volte, di dover richiamare. A oggi l'Ufficio,

composto da 5 consulenti, riesce a fornire una risposta risolutiva nella quasi totalità dei casi. Infatti, il 93% delle chiamate gestite trova una soluzione definitiva già al primo contatto. Oltre 30.000 le chiamate finora prese in carico. Un ulteriore, importante ausilio è rappresentato dal presidio quotidiano dei canali di acquisizione. Si tratta di richieste avanzate tramite email o attraverso la compilazione di apposite richieste di approfondimento presenti all'interno del sito istituzionale della banca a cui viene garantito un primo ausilio informativo che può prevedere la successiva presa di un appuntamento in Filiale. A tal proposito è già attivo anche il nuovo servizio **Prenota Banca**. Sono state circa 7.000 le chiamate in uscita finora effettuate dall'Ufficio verso i Clienti. Allo scopo squisitamente informativo (es. ausilio apertura sinistri assicurativi), sono state abbinare iniziative di natura relazionale come la presentazione di nuovi prodotti/ servizi e la relativa pianificazione di un appuntamento col proprio consulente in filiale. Nell'ottica di una costante innovazione, nei prossimi mesi verrà potenziata l'interazione tra la banca, i Soci e i Clienti attraverso un utilizzo maggiore dei canali social. Si tratta di implementare un ulteriore punto di contatto che prevederà un'interazione immediata con i singoli utenti attraverso l'utilizzo e le logiche delle principali piattaforme di messaggistica digitale (Whatsapp Business, Facebook messenger e LinkedIn).

PRENOTA BANCA: PRENOTA ON-LINE IL TUO APPUNTAMENTO IN FILIALE

Prenota Banca è un nuovo servizio promosso da BancaTer che permette di pianificare un appuntamento in Filiale o richiedere una semplice consulenza telefonica direttamente dal proprio smartphone, pc o tablet, ovunque ci si trovi, h24. Al servizio si può accedere comodamente dallo smartphone tramite l'applicazione dedicata (presente in tutti gli store digitali), da pc o tablet tramite il sito web della banca www.bancater.it/privati/servizi/prenotabanca. È sufficiente selezionare il servizio per il quale si intende ricevere la consulenza, la filiale di riferimento, il giorno e l'ora desiderati. Entro pochi minuti verrà inviata la conferma. Prenotare diventa così, semplice e veloce! Una nuova opportunità vocata all'attenzione della relazione e della consulenza. Insomma, la gestione ottimale che vuole fare di BancaTer un'eccellenza territoriale nel servizio al Cliente.



PRENOTA ONLINE IL TUO APPUNTAMENTO IN FILIALE

Con il servizio **PRENOTA BANCA** puoi prenotare il tuo appuntamento in filiale ovunque tu sia 24h su 24h.

Si può accedere da PC o tablet tramite il sito web della banca o comodamente da **smartphone** tramite applicazione dedicata.

Prenotare è semplice e veloce!
Basta selezionare:



FILIALE



SERVIZIO



OPERATORE



GIORNO E ORA

Frodi informatiche: tecnologia e fattore umano

Il rapporto redatto dall'Associazione per la sicurezza informatica nell'ottobre 2021 mostrava come, a livello globale, gli attacchi informatici fossero progressivamente cresciuti, dal 2018 al 2021, passando da circa 120 a oltre 170 attacchi al mese: un vero far west è in atto dietro la massa di dispositivi costantemente connessi in rete.

I DISPOSITIVI SONO SICURI?

La risposta, che suona sconcertante, è no, non esistono dispositivi sicuri, a meno che non siano spenti. Si può discutere del livello di sicurezza: tanto più un dispositivo è sicuro, maggiori saranno i costi necessari per violarlo. Mediamente i dispositivi sono sufficientemente sicuri da rendere economicamente svantaggioso per l'attaccante compierne una completa violazione. E allora come si spiega il proliferare degli attacchi?

IL FATTORE UMANO

Una violazione parziale del dispositivo crea una breccia, ma è poi di fatto il comportamento di chi lo subisce che, usualmente, spalanca la porta. Chi attacca sfrutta alcuni tratti antropologici noti come la curiosità innata nell'uomo piuttosto che la paura.

LE TECNICHE PER GLI UTILIZZATORI DI PIATTAFORME BANCARIE ONLINE

Le tecniche più comuni prevedono che i malfattori dispongano di una lista e-mail e numeri di telefono (i casi di data breach non sono infrequenti e alcuni hanno avuto proporzioni drammatiche come quello di Facebook del 2019 che ha riguardato quasi 600 milioni di account) alla quale inviano massivamente mail e/o sms contenenti dei link malevoli. Questi link indirizzano a siti web apparentemente identici alla piattaforma online della Banca ma in realtà sono un mero mezzo per carpire le credenziali di accesso dell'utente. La barra dell'indirizzo del browser svelerebbe che si tratta di un falso, ma il contenuto della comunicazione tocca alcune corde emotive dell'utente (appunto il fattore umano) che, nell'urgenza di controllare, non vi fa caso. A esempio i truffatori scrivono nella e-mail o nell'sms malevolo che l'account sta per essere bloccato, che vi è una disposizione in corso ecc. A quel punto, con le credenziali, il malfattore invia una disposizione di pagamento e chiama al telefono l'utente, spacciandosi per l'assistenza o per il personale della Banca stessa, convincendolo a farsi inviare il codice OTP (o autorizzazione tramite app, a seconda dei casi). È di nuovo il fattore umano l'elemento determinante perché si perfezioni la frode.

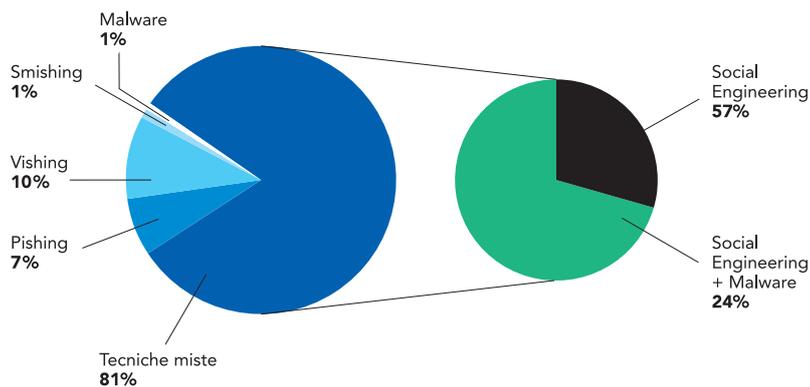
L'APPROCCIO DI BANCATER

Bancater ha intrapreso più azioni, anche in coordinamento con la Capogruppo, per limitare i rischi verso la propria clientela. Vi è una struttura centrale che sorveglia costantemente le segnalazioni e le minacce in essere a livello globale. Le disposizioni via internet banking poi vengono vagliate da un software capace di auto-apprendimento che ne identifica il rischio rispetto



Alessandro MAIDA
Responsabile Ufficio Organizzazione
e Tecnologie

a un complesso numero di parametri per ciascuna utenza e le blocca laddove sia superata una certa soglia. Queste disposizioni vengono vagliate dal personale della Banca e il cliente viene immediatamente contattato. Inoltre, la piattaforma Inbank è in grado di individuare una serie di malware che vengono in contatto con essa sul dispositivo dell'utente e di segnalare alla Banca gli stessi. Anche in questo caso l'utente viene immediatamente informato. Importanti infine sono gli sforzi che Bancater sta facendo per rendere maggiormente consapevole la clientela: utilizziamo tutti i canali (avvisi in Inbank, sugli ATM, nelle newsletter) per cercare di sensibilizzare i clienti a comportamenti più consapevoli e non sono esclusi ulteriori momenti formativi dedicati ai clienti e ai Soci come accaduto già in passato. Il Gruppo Cassa Centrale, inoltre, è partner dell'iniziativa «I navigati» (<https://inavigati.it>), portale che raccoglie una mini web serie che, con leggerezza, fornisce una solida base di informazioni per difendersi dai rischi informatici in ambito finanziario.



CERTFin – Rapporto Sicurezza e Frodi informatiche in banca ed. 2021 – Tipologia e distribuzione tecniche di attacco - Canale Mobile - Casi di frodi identificate - Clientela Retail

ALCUNE REGOLE E SUGGERIMENTI PRATICI

- Non comunicare mai un codice OTP a terzi: nessuno della Banca o dell'assistenza lo chiederà MAI;
- Cambiare spesso le password, almeno quelle più importanti (Inbank e e-mail);
- Verificare sempre le comunicazioni importanti: se qualcuno vi sta chiedendo una password o di effettuare una disposizione, usate un altro mezzo per verificarne l'autenticità, a esempio telefonate al mittente (e non richiamate: componete, eventualmente, il numero con la tastiera numerica);
- Non fornire autorizzazioni alle APP che non siano strettamente necessarie. È normale che un'APP per la navigazione voglia conoscere la nostra posizione, ma non è normale che richieda l'accesso all'applicazione "telefono" o ai contatti;
- Limitare i consensi privacy che fornite alle piattaforme allo stretto necessario: forse chi tratta i nostri dati li usa con appropriatezza, ma sappiamo poco o nulla sulla sua vulnerabilità e se vi fosse un data breach riguardante i nostri dati potremmo scoprirlo tardi o non scoprirlo affatto.



XI Forum Nazionale dei Giovani Soci del Credito Cooperativo

Nell'ottobre scorso, dopo due appuntamenti digitali consecutivi, i Giovani Soci del Credito Cooperativo si sono potuti finalmente incontrare in presenza, al FICO Eataly World di Bologna, in occasione dell'XI Forum Nazionale. Il titolo scelto per questa edizione: "Next Generation Soci - Energie Ri-Costituenti", racchiudeva in sé lo spirito e gli obiettivi con i quali era stato organizzato: una chiamata all'azione responsabile e consapevole rivolta a tutti i giovani che credono nei valori della cooperazione e della mutualità. I lavori dalla Consulta hanno rappresentato un momento di confronto importante sulle sfide che ci aspettano nel medio-lungo periodo e si sono conclusi con l'approvazione del nuovo Regolamento della Rete Nazionale. In rappresentanza dei Giovani Soci di BancaTer era presente Laura Buttazoni.

LE TESTIMONIANZE

Al termine degli interventi istituzionali di Federcasse e della Consulta, il Forum ha dato voce a tre grandi storie emozionanti e ricche di energia. La prima è stata quella di **Marika Ciaccia**, giovane travel blogger e Guida Escursionistica Ambientale certificata che, spinta da «una insaziabile voglia di fare esperienze e di farle conoscere a chi non le può vivere», aiuta le persone ad avvicinarsi alla natura con un approccio nuovo e curioso, attraverso le pagine del suo blog, *My Life in Treck*. Subito dopo è stata la volta dell'incredibile testimonianza di **Federico Bassani**, atleta paralimpico e recordman italiano dei 50 stile e 100 rana che, attraverso il racconto delle difficoltà legate alla sua cecità e della forza con cui le ha affrontate, ha trasmesso ai giovani presenti un messaggio forte e chiaro: «Devi fare ciò che ti fa stare bene», anche quando questo significa dover affrontare gli ostacoli che la vita presenta. In chiusura hanno trovato spazio le storie di altruismo e sensibilità dei Giovani dell'Avis, caratterizzate dalla libera partecipazione sociale e da un forte senso di solidarietà. Infine, in occasione della concomitante Giornata Mondiale dell'Alimentazione, i Giovani Soci hanno voluto portare il loro contributo promuovendo la raccolta di alimenti destinati alle mense dei poveri di Bologna. Tutte queste esperienze di condivisione, crescita e confronto hanno permesso di comprendere quanto il mondo della cooperazione sia ricco, maturo e pronto ad affrontare le sfide future, con uno spirito rinnovato e una energia ri-generata!

Inaugurato "Pan dal Des", il panificio che richiama i valori fondanti del Credito Cooperativo

Un panificio di comunità che affonda le sue radici nelle origini del Credito Cooperativo. L'esperienza avviata dalla **Cooperativa "Des Friûl di Mieç"** a Udine in via Ermes di Colloredo, infatti, richiama quei valori e quel senso di comunità che spinsero **Friedrich Wilhelm Raiffeisen** a far nascere la prima Cassa Rurale in Europa, ispirata ai principi di mutualità, progenitrice di quel patrimonio sociale ed economico costituito oggi dalle Banche di Credito Cooperativo. A richiamare alla memoria questo avvenimento, in occasione dell'apertura del **panificio "Pan dal Des"**, sabato 5 marzo, è stato il presidente di BancaTer, **Luca Occhialini**.



ALLE RADICI DEL CREDITO COOPERATIVO

«Ci sono tre ragioni se abbiamo voluto sostenere questo progetto in maniera diretta – ha spiegato Occhialini –. Innanzitutto perché siamo una cooperativa di credito e non possiamo esimerci dallo stare vicino a una realtà così originale e straordinaria come "Des Friûl di Mieç", una vera e propria cooperativa del pane, che richiama alla memoria i tempi antichi. In secondo luogo – ha aggiunto il presidente – ci sentiamo in dovere di essere presenti in questo quartiere che sorge attorno a piazzale Osoppo, avendo una filiale in viale della Vittoria. In quanto banca di Credito Cooperativo sentiamo la responsabilità nei confronti delle comunità del nostro territorio. Infine la terza ragione, che è anche la più straordinaria. Quanto successo con "Pan dal Des" – ha evidenziato il presidente – ci riporta a un accadimento di 170 anni fa, dove in un piccolo paese della Germania mosse i primi passi quel sistema di Casse Rurali e Artigiane che, con il passare del tempo, si è evoluto nel Credito Cooperativo, grazie alla costituzione di un forno di comunità per intuizione di Friedrich Wilhelm Raiffeisen. Soprattutto per questo, BancaTer, ha voluto essere parte attiva del progetto di panificio di quartiere in via Ermes di Colloredo».

UN PANIFICIO DI COMUNITÀ

“Pan dal Des” ha riaperto un anno dopo che i fratelli Dubini, raggiunta l’età della pensione, hanno chiuso la loro bottega. Il quartiere, però, non ha accettato di perdere il suo panificio, e così è nata l’idea di unirsi, appoggiandosi alla cooperativa “Des Friül di Mieç”, per riaprire i battenti. Un progetto diventato realtà in 14 mesi, che oltre a BancaTer, ha visto protagonisti Legacoop Fvg, Confcooperative e Slowfood. Il punto forte della nuova attività è la filiera corta per la produzione di farina e di pane del Distretto di economia solidale (Des). Il nuovo panificio, oltre alla continuazione dell’attività del precedente forno con la vendita del prodotto e la fornitura di alcune rivendite della zona, è destinato a diventare un punto di riferimento per coloro che vogliono acquistare un pane di qualità prodotto all’interno di una filiera corta e solidale. «La rigenerazione di una comunità di quartiere è diventata uno degli obiettivi del progetto, – spiega uno dei promotori dell’iniziativa, **Massimo Moretuzzo** – che è stato capace di legare tra loro le comunità del Friuli di Mezzo, tramite la cooperativa, alla comunità del quartiere di Udine, la quale attraverso il pane ha voluto intraprendere un percorso indirizzato a ripensare a nuovi spazi di partecipazione responsabile

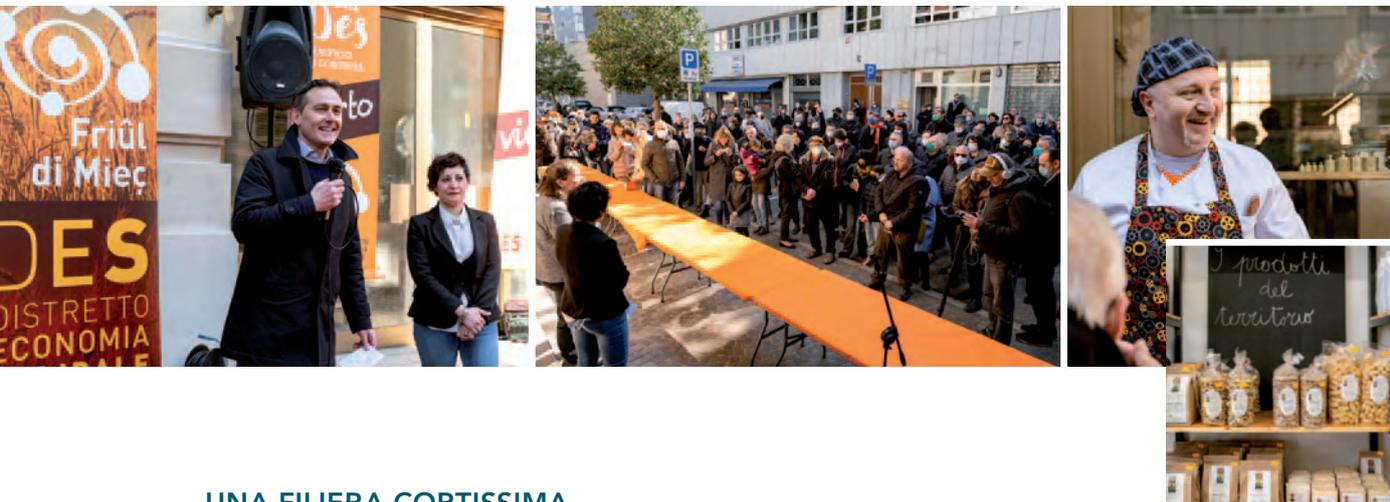


e democratica. Il progetto è diventato una sfida nuova per tutti coloro che, di fronte alla crisi della nostra società, hanno inteso fare qualcosa assieme di concreto per realizzare una società più “buona, pulita e giusta”. E il percorso, con l’inaugurazione del panificio, non è giunto alla fine, ma solo all’inizio. La cosa importante da sottolineare – ha concluso – è che laddove il mercato porta alla chiusura dei negozi di prossimità, le comunità, insieme, può riuscire a riaprirli». Come ha ricordato **Paola Fabello**, componente del Cda della cooperativa “Des Friül di Mieç”, tutto è nato nel 2012 a San Marco di Merito di Tomba, «quando la comunità locale si è voluta riappropriare delle proprietà collettive dando avvio a una piccola filiera della farina. Da lì, grazie ad alcuni amministratori del Medio Friuli, si è arrivati alla nascita del Distretto di economia solidale, portando avanti un nuovo modello economico, capace di tenere conto del territorio e della partecipazione popolare. Un modello certamente più democratico rispetto a quelli a cui siamo abituati».

RURALITÀ E SOSTENIBILITÀ

Il progetto “Pan dal Des”, quindi, ha avuto il merito di mettere insieme la ruralità del Medio Friuli, dove è partita la filiera sostenibile e solidale del frumento e del pane, con l’anima di un quartiere nel cuore della città di Udine, con le persone che sono diventate protagoniste e promotrici della

riapertura del panificio. **Enrico Zucchiatti** è uno degli agricoltori che, con la sua produzione a San Marco di Mereto di Tomba, fornisce la materia prima per la produzione del pane: «E' bello essere qui perché vediamo chiudersi il cerchio di quello che facciamo: realizzare il pane con il frutto del nostro lavoro nei campi è motivo di grande emozione. L'apertura di "Pan dal Des", per noi, costituisce il lieto fine di un'avventura cominciata diversi anni fa. Il pane che si trova qui non è solo messo al forno e indorato, come avviene nei supermercati, ma dà una garanzia sulla provenienza di ogni componente della filiera, dal campo alla tavola». Un altro ingranaggio fondamentale di questa produzione a chilometro zero, è **Gabriele Tavano**, che nel suo mulino di Lestizza trasforma il grano in farina: «È molto importante tornare a un modo di produrre del passato. Noi ci occupiamo di dar vita a grani con un basso valore di glutine, usando macine in pietra che consentono di preservare gli oligominerali e il germe di grano, dando modo alla farina di essere utilizzabile per ogni tipo di preparazione e altamente digeribile».



UNA FILIERA CORTISSIMA

Le caratteristiche di questo progetto, hanno spinto SlowFood Fvg a farne parte fin dal principio. «Il panificio "Pan dal Des" rispecchia tutti i principi cardine della nostra associazione – ha sottolineato **Elisa De Nardo**, fiduciaria della condotta SlowFood del Friuli –, soprattutto per quanto riguarda la possibilità di conoscere la filiera corta, anzi cortissima, che c'è dietro alla produzione di questo pane. Le persone sono sempre più alla ricerca di farine non raffinate e integrali, sinonimo di una buona scelta alimentare. In questo luogo – ha chiosato – è possibile riscoprire il piacere di acquistare il pane buono ogni mattina in una bottega di quartiere». Al taglio del nastro non è voluto mancare **Enrico Dubini**, che insieme al fratello Carlo ha portato avanti l'omonimo panificio per oltre mezzo secolo: «Sono contento che l'attività sia potuta ripartire, e l'auspicio è che possano andare avanti tanto quanto noi. Certo, fa piacere essere qui ma non manca la nostalgia, dopo aver lavorato in questo luogo per 52 anni. Lo ripeto, mi auguro abbiano il successo che meritano». A rappresentare il Comune, alla cerimonia di inaugurazione, è intervenuto il consigliere **Luca Vidoni**, che ha espresso soddisfazione per un'iniziativa partita dal basso che è riuscita a coinvolgere buona parte del quartiere.

Ecofiliale di Corno di Rosazzo, la Filiale del Vino

Il Friuli Venezia Giulia è la regione italiana con il più alto rapporto tra Superficie Agricola Utilizzata e vigneti: il 13%. Un primato che, negli anni, si è reso sempre più evidente e che, non da oggi, è stato messo sotto i riflettori dell'attenzione di BancaTer. Così è nato a Corno di Rosazzo (in via Aquileia 66/3, località Quattroventi), un anno fa, il nuovo progetto della "Filiale del Vino", posizionata all'interno dei Colli Orientali e del Collio, dove una grande quantità di aziende, "artigianali" e imprenditoriali, produce vini di eccellenza apprezzati in tutto il mondo. Rappresenta la nuova strategia di BancaTer nell'ambito della consulenza, del servizio alla clientela e della settorializzazione delle aziende dedicate. In questo caso: **settore viticolo e ricettivo**. Qui è operativa una figura professionale che si dedica esclusivamente alla gestione e all'affiancamento aziendale nella progettualità delle imprese del settore (di qualsiasi dimensione esse siano) che hanno sede nei territori collinari e nelle diverse aree regionali di competenza della banca. Il consulente è sempre disponibile a incontrare i clienti, direttamente, presso le proprie aziende. L'offerta consulenziale, specializzata, è molto ampia e si concentra sul credito agevolato attraverso la sinergia sia con gli uffici interni della banca (l'Ufficio Crediti Speciali in particolare) che con i consulenti esterni del cliente (commercialisti, periti agrari e agronomi in primis) con l'obiettivo di ottimizzare i tempi di risposta delle richieste. Dunque, il processo decisionale delle singole pratiche o domande, si muove rapidamente all'interno di una "filiera corta" nel processo decisionale e dello sviluppo delle pratiche di affidamento.

LA FILIALE DI CORNO

Ma la Filiale di Corno, oltre al "tradizionale" servizio di sportello e all'Area Self ATM h24 (prelievi versamenti / pagamenti / bonifici) offre una Consulenza specializzata in ambito **small business, retail e finanza**. Un altro aspetto importante è che parliamo di un'ecofiliale: solo a guardarla salta





Marco SELENATI
Responsabile Filiale di Corno di Rosazzo

Giuliano DRI
Consulente Imprese Vitivinicole



all'occhio l'architettura costruttiva che si richiama agli elementi naturali. All'interno, gli arredi e le finiture sono state prodotte con l'utilizzo di materiali ecosostenibili e rigenerati (semi di caffè, fieno, bacche di vaniglia, reti da pesca abbandonate in mare...). La Filiale, inoltre, è dotata di impianti fotovoltaici e a pompa di calore, nonché di uno spazio per le colonnine di ricarica per auto e bici elettriche. L'ampio parcheggio disponibile, la rende particolarmente comoda e facilmente raggiungibile grazie a una viabilità moderna e fluida. L'attenzione al territorio non viene mai meno e infatti la filiale è molto attiva nel sostegno alle Associazioni locali e alla promozione degli eventi, in particolar modo a quelli dedicati alla crescita e allo sviluppo del turismo e dell'ospitalità nel bellissimo territorio collinare friulano. Un impegno che si concretizza anche, quotidianamente, nella sinergia con MITZIE caffè-gelateria artigianale attiguo dove è stato organizzato un corner espositivo permanente dedicato ai produttori vinicoli (Soci o Clienti di BancaTer). Al banco, attraverso una rotazione trimestrale di quattro diverse cantine, è possibile degustare gli ottimi vini imbottigliati dai vignaioli friulani, partner di BancaTer.



A' Mare in bici, andata e ritorno

Sulle 2 ruote, tra la Riviera friulana e le colline del vino



Un gruppo di imprenditori dell'accoglienza accomunati dalla passione per il loro territorio, nel 2018 concordano che mettere in collegamento la Riviera friulana (Grado) con i rilievi del Collio (e Gorizia) è una buona idea. Soprattutto se il focus è centrato sul cicloturista (elettrico o meno). Ne parlano con alcuni amici e colleghi e il primo nucleo del progetto, poi **Associazione "Amare in bici"**, è pronto per decollare. «In pochi mesi, i primi 50 soci che si autofinanziano – spiega l'attuale presidente dell'Associazione, il cormonese **Josko Sirk** – concretizzano la parte iniziale del progetto dopo essersi presentati anche a varie istituzioni pubbliche per chiedere, e ottenere, collaborazione. L'idea è quella di sostenere le tante persone che, "pedalando in libertà", sono desiderose di scoprire le bellezze del Friuli Venezia Giulia, sicure di poter trovare sempre ospitalità, assistenza e ricarica. Vengono così posizionati i primi totem informativi (attualmente sono una sessantina), lungo il percorso Grado-Gorizia. Grazie anche al sostegno di BancaTer, l'area coinvolta si amplia e coinvolge, successivamente, anche i Comuni dei Colli Orientali. Il totem a tre facce, fa il punto informativo del luogo dove è posizionato e fornisce una serie di piccoli approfondimenti sui servizi offerti dall'area di sosta. In molti casi, vi si può trovare abbinato un punto di ricarica per la propria bici a pedalata assistita. Stiamo parlando di un territorio bellissimo – prosegue l'appassionato Josko – ricco di cose da vedere e da assaporare, in maniera leggera e lenta. Non a caso il sottotitolo del nostro progetto è: "Percorsi ciclosostenibili, dalle colline al mare di un certo Friuli Venezia Giulia". Inoltre, stiamo completando la posa di una quarantina di colonnine "SOS Bike" attrezzate per fornire un "essenziale" punto di assistenza per il gonfiaggio delle gomme e le piccole riparazioni che dovessero risultare necessarie muovendosi lungo i vari percorsi. Una volta strutturato questo primo nucleo di iniziative, abbiamo dato vita a un sito dedicato **www.amareinbici.it** e abbiamo stampato la mappa dei sette itinerari possibili, con il relativo codice QR che ne consente la leggibilità direttamente sul cellulare. Con il sostegno di BancaTer, abbiamo stampato anche un depliant che promuove le testimonianze storiche che si possono incontrare pedalando tra il mare e le colline del Friuli Venezia Giulia. In occasione del Giro d'Italia che, la primavera scorsa, è transitato anche a Grado e sul Collio, abbiamo progettato, fatto costruire e posizionato 60 panchine-finestre, dall'inconfondibile colore giallo, lungo i percorsi e sul Brda sloveno. Una bella occasione di collaborazione per promuovere le "colline del vino", del Friuli Venezia Giulia e della Slovenia, insieme. Sull'iniziativa, inserita in quello che abbiamo chiamato Collio Brda Welcome **www.colliobrdawelcome.com**, al nostro sostegno

“organizzativo”, si è pure aggiunto quello di una quindicina di partner, BancaTer compresa, ancora una volta. A oggi, “Amare in bici” conta un centinaio di soci e la nostra porta resta sempre aperta a nuove gradite adesioni di imprenditori e/o istituzioni che condividono la filosofia sulla quale siamo nati. Anche perché la nostra attività non si ferma e, per il 2022, ci sono già in programma una serie di progetti per incrementarne la visibilità e la conoscenza in ambito regionale e oltre (i nostri materiali promozionali attuali sono già bilingue, italiano-inglese, a esempio). Dopo questo triennio, sarà necessario aggiornare le nostre mappe turistiche e, dunque, provvederemo a delle ristampe. A metà marzo abbiamo partecipato, a Milano, alla Fiera del cicloturismo con altri 50 espositori provenienti dall’Italia e dall’Europa. Insomma – conclude Josko – stiamo lavorando in un territorio e per un territorio pieno di belle qualità, con ancora molte potenzialità di crescita nelle direzioni che piacciono a noi: lentezza, gusto, soavità, sostenibilità».



Nuovo sito e nuova campagna di prevenzione

Insieme 2018 è un’Associazione assistenziale nata su iniziativa di BancaTer (che ne è Socio sostenitore), per concretizzare quanto previsto dall’articolo 2 del proprio Statuto, dove si specifica l’obiettivo di: **“favorire i Soci e gli appartenenti alle comunità locali nelle operazioni e nei servizi di banca, perseguendo il miglioramento delle condizioni morali, culturali ed economiche degli stessi e promuovendo lo sviluppo della cooperazione e l’educazione al risparmio e alla previdenza”**. In coerenza, dunque, la nostra Mutua si propone di operare a favore degli associati con una specifica attenzione al settore sanitario, sociale, educativo e ricreativo e di promuovere e gestire un sistema mutualistico integrativo o complementare al Servizio Sanitario Nazionale.

SANITÀ, FAMIGLIA, TEMPO LIBERO

Sono molte le opportunità offerte ai propri Soci da Insieme 2018, in ambito sanitario: **sconti immediati** presso centri convenzionati; **rimborsi** su visite medico-specialistiche; **rimborsi** su esami e accertamenti diagnostici, cure termali e trattamenti fisioterapici; **diarie di ricovero**: diverse indennità giornaliere (infortunio, malattia, RSA). Viene inoltre offerta, un’ampia gamma di interventi a **sostegno delle famiglie**, attraverso l’erogazione di sussidi nelle fasi più importanti di crescita dei figli, come ad esempio in occasione della nascita e per il sostegno alle spese nei vari cicli scolastici. Inoltre, i giovani Soci con età inferiore ai 25 anni possono richiedere il sussidio per l’iscrizione all’Università.

ADESIONI

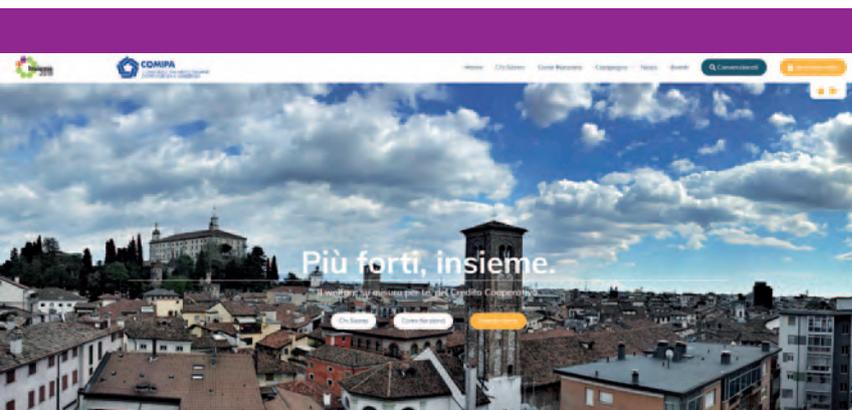
Il sito internet, www.mutuainsieme2018.it, è stato recentemente rinnovato e adesso i Soci e i clienti di BancaTer possono aderire a Insieme 2018 cliccando sul pulsante "diventa Socio" della homepage.

Inoltre, previa iscrizione, i Soci possono accedere all'Area Riservata del sito per:

- verificare i plafond disponibili;
- inserire una nuova richiesta di rimborso;
- prendere visione delle pratiche in essere ed evase.

CAMPAGNA DI PREVENZIONE MARZO – MAGGIO 2022

Periodicamente, durante l'anno, vengono proposte delle campagne di prevenzione sanitaria con modalità di favore per i propri associati. La nuova campagna di prevenzione di Insieme 2018 apre un focus sul **controllo della vista**: dall'1 marzo al 31 maggio 2022 rimborsa il **40%** ai propri Soci per la visita oculistica effettuata presso una struttura convenzionata (l'elenco è consultabile allo specifico link del sito) e il **25%** se effettuata presso una struttura non convenzionata.



Info: www.mutuainsieme2018.it
insieme2018@bancater.it - tel. 0432.820335

Scenari post Covid ed innovazione nel credito al consumo

I cambiamenti delle abitudini e delle modalità di acquisto dei clienti, indotti dalla prolungata crisi sociale ed economica causata dalla pandemia da Covid-19, hanno imposto anche all'industria del credito alle famiglie un ripensamento radicale dei propri modelli di business e servizio.

I lunghi periodi di lockdown durante la fase più acuta della pandemia hanno avuto un impatto negativo sulle erogazioni di credito al consumo che solo nel corso del 2021 sono tornati progressivamente a crescere, accelerando un processo di trasformazione nell'ambito di una più generale "transizione digitale".

In questo contesto Prestipay S.p.A., la Società specializzata nel segmento del credito al consumo del Gruppo Cassa Centrale Banca con sede operativa e Direzione Generale in Udine, che ha chiuso nel 2021 il suo primo anno di attività con risultati oltre le attese, ha fatto dell'innovazione un asset strategico attraverso il quale definire il proprio *business model* al fianco delle Banche di Credito Cooperativo del Gruppo.

La continua ricerca di soluzioni pensate per le nuove esigenze di accesso al credito delle famiglie clienti, caratterizza l'operato della Società e gli investimenti in tecnologia, la massima attenzione alla *customer journey* e la priorità al rispetto del cliente attraverso soluzioni trasparenti ed innovative, sono gli elementi chiave su cui Prestipay ha basato le proprie leve di sviluppo.

Un esempio concreto di questo approccio è rappresentato dall'introduzione di un servizio *full paper less* di firma digitale certificata per il perfezionamento del contratto di finanziamento allo sportello. Una soluzione molto apprezzata dalle famiglie clienti perché più comoda, veloce ed ecologica rispetto alla modalità cartacea, tanto che oggi circa i due terzi delle operazioni concluse in filiale, sono finalizzate con l'ausilio della firma digitale. In risposta alle evidenti necessità generate dal contesto pandemia, la Società ha presentato anche alcune importanti novità sul fronte dei servizi online con il lancio del **nuovo portale prestipay.it** attraverso il quale la clientela privata delle BCC/CR può inoltrare una richiesta di finanziamento online, finalizzando il contratto da remoto ed in modalità *paperless*.

Anche sul fronte dell'innovazione di prodotto Prestipay ha introdotto alcune importanti novità. Tra queste il nuovo Prestito Flessibile "pluS" che, grazie alla possibilità di modificare l'importo della rata e la durata del piano del rimborso, consente al cliente di adattare il proprio impegno mensile per affrontare eventuali imprevisti con maggiore serenità.

Tra le prime nel mercato del credito al consumo, Prestipay si è inoltre dotata di un sistema di *Artificial Intelligence* per rispondere alle richieste di assistenza pervenute dalla clientela attraverso una chatbot appositamente configurata. Sono inoltre allo studio ulteriori soluzioni informatiche ed organizzative con l'obiettivo di migliorare nel continuo la *customer experience*. Ancora una volta quindi i momenti di crisi sono portatori anche di opportunità di cambiamento. Su queste, lavorando con visione e responsabilità, Prestipay si pone come partner di fiducia delle Banche di Credito Cooperativo del Gruppo CCB a sostegno delle esigenze finanziarie delle famiglie clienti.



UCRAINA 2022. VICINI AI BAMBINI E AGLI ADOLESCENTI Il Credito Cooperativo con le Caritas Italiana ed Europee

Cassa Centrale Banca

IBAN IT55M0359901800000000159114

CAUSALE "UCRAINA 2022. VICINI AI BAMBINI E AGLI ADOLESCENTI"



"Ucraina 2022. Vicini ai bambini e agli adolescenti. Il Credito Cooperativo con le Caritas Italiana ed Europee" è l'iniziativa unitaria nazionale di raccolta fondi attivata dalle **Banche di Credito Cooperativo, Casse Rurali e Casse Raiffeisen** in collaborazione con **Caritas Italiana**, a favore del progetto umanitario – soprattutto nei confronti dei bambini e degli adolescenti – che quest'ultima sta gestendo in Ucraina e nei Paesi limitrofi sin dalle prime ore successive all'inizio dell'intervento militare russo. L'iniziativa è promossa dalle **Capogruppo** e dalla **Federazione Raiffeisen** con il coordinamento di **Federcasse**.



BancaTer Credito Cooperativo FVG

Sede e Direzione Generale: Udine, Via Tricesimo 157/b - Centro direzionale "Le Torri Nord"



www.bancater.it

