

di Matteo Rigamonti

# Missione digitale

112

Secondo **Raffaele Zingone**, responsabile Direzione centrale affari di Banca Ifis, l'amministrazione online di prodotti e servizi trasmette fiducia e sarà un fattore della ripresa economica. Per questo motivo l'istituto ha lanciato un hub in stile home banking per aziende

**S**ostenere l'imprenditoria non è un'arte che si improvvisa. Lo sanno bene in **Banca Ifis**, l'istituto, nato a Genova nel 1983 e che oggi ha la sua direzione generale a Venezia, sorto per iniziativa di Sebastian Egon von Fürstenberg per supportare finanziariamente, attraverso il factoring, la filiera dei fornitori assicurando il pagamento anticipato delle fatture. Un'expertise che ancora oggi continua a esprimere la sua efficacia, come è stato in occasione dell'emergenza pandemica, quando i piccoli e medi imprenditori che popolano l'Italia hanno chiesto a gran voce, oltre alla possibilità di poter lavorare, ossigeno per far fronte ai pagamenti e alle scadenze fiscali, mentre le entrate cominciavano a singhiozzare per effetto del *lockdown*.

“Il 2020 è andato meglio di come ci si poteva aspettare, visti i presupposti dei primi due trimestri dell'anno”, osserva **Raffaele Zingone**, responsabile Direzione centrale affari di Banca Ifis. Con 100mila imprese clienti, gli impieghi (crediti verso la clientela) sono stati pari a oltre 6,2 miliardi nell'anno. Fortunatamente “gli imprenditori hanno dimostrato grande capacità reattiva e creatività”, riconosce Zingone. “Sono consapevoli che quello che stiamo attraversando è, per quanto duro, un momento transitorio e dalla grande spinta innovativa”.

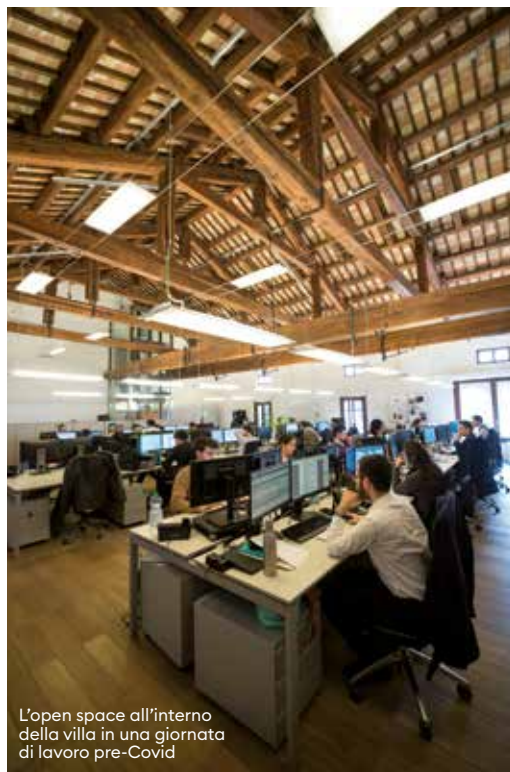
Il sostegno alle imprese nel periodo pandemico si è tradotto per Banca Ifis in una piena adesione alle moratorie introdotte dall'esecutivo con il decreto Cura Italia: circa 17mila richieste delle quali la banca ha approvato il 97%, sempre al 31 dicembre 2020. Una misura che assieme agli altri interventi istituzionali, secondo il responsabile della Direzione centrale affari, ha avuto il merito di “rispondere con estrema urgenza alla crisi determinata dal lockdown e di mettere in sicurezza il sistema”. L'istituto si è inoltre impegnato per dare piena operatività al decreto Liquidità e ha siglato, nell'ambito del progetto paneuropeo 'Covid-19', un accordo con la Banca europea per gli investimenti



Raffaele Zingone

(Bei) per 50 milioni di euro di finanziamenti a sostegno di Pmi; senza dimenticare i finanziamenti agevolati per il territorio in convenzione con Veneto Sviluppo e la Regione rivolti alle imprese in difficoltà, le linee di credito dedicate ai produttori di mascherine, gel igienizzanti e macchinari, anche in caso di riconversione delle attività, specialmente durante il lockdown, e la concessione di liquidità immediata alle farmacie chiuse per Covid. “Abbiamo reagito istantaneamente per dare ossigeno al sistema”, spiega Zingone. “Non stiamo vivendo una crisi come le altre, ma un'emergenza non paragonabile nei suoi effetti a nessuna precedente crisi economica; non dimentichiamoci che durante il lockdown di primavera nel 2020 il 50% delle nostre aziende ha dovuto chiudere, senza preavviso, dall'oggi al domani”. In un simile scenario, prosegue, “compito delle banche è proprio quello di restare al fianco di quei clienti che hanno nei loro fondamentali il potenziale per continuare a stare sul mercato, anche dopo una crisi epocale”.

L'arma in più di Banca Ifis in questo particolare frangente della storia si chiama 'Ifis4business', un hub digitale in stile home banking anche per le imprese, presentato a inizio 2020. Un progetto i cui primi



L'open space all'interno della villa in una giornata di lavoro pre-Covid



Villa Fürstenberg a Mestre, sede della Direzione generale di Banca Ifis

**LA VERA SFIDA È INNOVARE I PROCESSI INTERNI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ IN TERMINI DI EFFICIENZA E VELOCITÀ**

passi sono stati la digitalizzazione della supply chain per la gestione delle fatture e i finanziamenti garantiti a medio-lungo termine. L'obiettivo è che il portale possa abilitare l'imprenditore alla completa amministrazione digitale dei prodotti e servizi offerti dalla banca e al tempo stesso consenta all'istituto di gestire digitalmente le interazioni con la clientela imprese.

Il punto non è semplicemente quello di innovare la comunicazione con il cliente, come già avviene per esempio con la clientela retail di qualsiasi istituto, e neanche quello di puntare soltanto sull'omnicanalità per quanto concerne il marketing e la vendita di prodotti e servizi. “La vera sfida

è digitalizzare i processi interni”, spiega Zingone, “è allora che cambierà davvero la qualità del servizio per ogni tipo di cliente in termini di efficienza e velocità”.

Sulla via della digitalizzazione autentica Banca Ifis procede spedita: il portale per la gestione della supply chain, già testato su un numero ristretto di grandi debitori, sarà presto allargato a tutta la clientela in target. È questo il primo ingranaggio di 'Ifis4business', progetto che continuerà a evolvere nei prossimi mesi con la digitalizzazione di tutti i processi di gestione e un marketplace creato ad hoc per le imprese. Intanto il portale è già accessibile dalla sezione 'Area Riservata' del sito istituzionale di Banca Ifis ([www.bancaifis.it](http://www.bancaifis.it)), tramite login e password fornite dalla banca. Il procedimento di attivazione è gratuito e interamente gestibile da remoto.

La strada da seguire rimane quella tracciata da Zingone. “Erogare finanziamenti online al mondo impresa richiede grande attenzione nel controllo del rischio”, sottolinea. “L'*asset based landing* offre un buon paracadute, le garanzie del fondo centrale attutiscono l'urto in caso di incidente. Ma dobbiamo evitare di confondere la capacità di assumere rischio, che deve essere nel dna di una banca commerciale, con le forme di tutela in tempo di crisi”, precisa. “Contestualmente dobbiamo tenere conto delle sollecitazioni digitali delle fintech che hanno spostato l'asticella della user experience anche nel mondo small business, confermando l'importanza di creare un ambiente a misura di cliente, semplice e immediato”. Banca Ifis, conclude il responsabile Direzione centrale affari, “investe da sempre nella tecnologia: riteniamo sia elemento abilitante per trasmettere fiducia a chi chiede credito e strumento per essere sempre più vicini ai bisogni dei clienti”. Un approccio che ha il pregio di “mettere al centro di tutti i nostri pensieri le imprese e gli imprenditori”. **F**