



s o u r c a g

bank **coop**
banque
banca

Intervista con Andreas Waespi, CEO Banca Coop e Beat Lehmann, CEO Sourcag



Andreas Waespi, CEO Banca Coop e Beat Lehmann, CEO Sourcag AG (da sinistra)

1. Qual è stato il motivo che ha spinto la Banca Coop a esternalizzare il Traffico dei pagamenti e l'Amministrazione titoli?

Andreas Waespi: in futuro, la Banca Coop intende concentrarsi maggiormente sulla propria clientela. Il nostro obiettivo è di diventare una banca di distribuzione. Per noi ciò significa esternalizzare quei servizi, che si possono meglio eseguire in seno ad un'entità maggiore. Con la Sourcag puntiamo su un partner che dispone di un'esperienza pluriennale e di una particolare efficienza nell'ambito del traffico dei pagamenti e dell'amministrazione titoli.

2. Cosa ha indotto la Banca Coop ad optare per la Sourcag AG?

Andreas Waespi: i motivi sono due. In primo luogo siamo convinti di aver trovato con la Sourcag un partner esperto e affidabile, in grado di garantirci anche in avvenire

un'elaborazione professionale dei nostri servizi nell'ambito del traffico dei pagamenti e dell'amministrazione titoli. In secondo luogo la Sourcag è un'affiliata della Banca Cantonale di Basilea. Il centro servizi Sourcag fu fondato nel 1998 dalla nostra casa madre, la Banca Cantonale di Basilea, e dalla Banca Cantonale di Basilea Campagna. Da allora, la BKB esegue il suo traffico dei pagamenti e l'amministrazione titoli tramite Sourcag. Appare quindi logico di sfruttare queste sinergie in seno al gruppo.

3. Quali servizi svolgerà la Sourcag in futuro per la Banca Coop?

Beat Lehmann: già ora forniamo delle prestazioni d'informatica (Help Desk 1st-Level Support) per la Banca Coop nell'ambito del Business to Business. Con la decisione presa, da gennaio 2009, tutte le attività di backoffice finora svolte dai due gruppi di servizi Traffico dei pagamenti e

Amministrazione titoli, verranno erogate dalla Sourcag.

4. Mentre la Sourcag AG utilizza altre piattaforme bancarie, la Banca Coop lavora tuttora con un prodotto proprio. Come è possibile creare in questo caso delle economie di scala?

Beat Lehmann: in una prima fase la Sourcag si occuperà di un'integrazione ottimale dei nuovi collaboratori. Inoltre, questi collaboratori accompagneranno la migrazione su Avaloq della casa madre, 'Banca Cantonale di Basilea'. Abbiamo constatato che l'apprendimento dell'elaborazione di processi bancari esistenti su diversi sistemi non costituisce nessun ostacolo per i nostri collaboratori. Le economie di scala si manifesteranno dopo l'integrazione, dopo l'ottimizzazione dei processi realizzati, al più tardi comunque al

termine della migrazione su Avaloq.

5. Recentemente, la Sourcag ha rilevato dei servizi della Banca Cantonale di Ginevra. Ora è la volta della Banca Coop. Com'è possibile garantire un'elevata qualità al cospetto di una crescita così eccezionale?

Beat Lehmann: è vero che all'inizio di questo mese siamo riusciti a rilevare il traffico dei pagamenti della Banca Cantonale di Ginevra. Il volume supplementare da elaborare proveniente dalla Banca Cantonale di Ginevra ha richiesto in precedenza delle modifiche di carattere organizzativo e strutturale, atte a consolidare una crescita durevole e a gettare una solida base per l'integrazione di nuovi clienti.

6. Quali vantaggi possono trarre i clienti della Banca Coop da questi provvedimenti?

Andreas Waespi: l'esternalizzazione a una ditta specializzata ci consente di garantire un'elaborazione ancor più professionale del traffico dei pagamenti e dell'amministrazione titoli – ora e in futuro. Per noi è essenziale che la clientela possa beneficiare dell'esternalizzazione, poiché in qualità di banca di distribuzione attribuiamo grande importanza alla soddisfazione dei nostri clienti. L'eccellente qualità dei nostri partner di servizio è quindi fondamentale.

7. Quali vantaggi possono ricavare i due partner da questa collaborazione?

Andreas Waespi: i benefici importanti sono due. Il primo consiste nel fatto già accennato che i nostri clienti possono contare sull'eccellente qualità e

sull'efficienza di Sourcag. Il secondo invece permette alla Banca Coop di massimizzare i costi grazie all'esternalizzazione.

Beat Lehmann: questa decisione permette alla Sourcag di consolidare la sua posizione di centro di elaborazione delle banche Avaloq. In questo modo diventiamo il centro di elaborazione per ambedue le piattaforme bancarie affermatesi Finnova e Avaloq. Con l'acquisizione di nuovi clienti e il rilevamento dei loro servizi BPO, ci auguriamo di rafforzare in modo durevole la fiducia sul mercato. Con l'incremento del volume delle transazioni, occuperemo una posizione di spicco in seno al mercato.

8. Dall'esternalizzazione sono interessati all'incirca 40 collaboratori della Banca Coop. Concretamente, cosa significa ciò per i collaboratori e come avviene il processo d'acquisizione?

Andreas Waespi: si procederà ad un trasferimento di azienda. Ciò significa che la Sourcag riprenderà i contratti di lavoro della Banca Coop.

Beat Lehmann: le offerte saranno interessanti e proporranno ai collaboratori delle prospettive allettanti a lungo termine in un'azienda in piena espansione. Attualmente, seguiamo la nostra strategia di crescita e per arrivarci abbiamo bisogno del sostegno di ogni singolo collaboratore.

9. Con questo trasferimento di azienda, l'organico della Sourcag AG progredirà del 25% circa. In che modo potrete garantire un'integrazione riuscita dei collaboratori della Banca Coop?

Beat Lehmann: accorderemo particolare attenzione all'integra-

zione dei nuovi collaboratori, poiché queste assunzioni costituiscono un evento importante anche per i nostri dipendenti. Dobbiamo quindi fornire prova di molta sensibilità per amalgamare le due culture aziendali e per creare un clima nel quale tutti i collaboratori si sentano a loro agio. A tale proposito è stato elaborato un programma appropriato.

10. Quali obiettivi proseguono i due istituti bancari nei prossimi anni?

Andreas Waespi: la Banca Coop intende concentrarsi maggiormente sulla propria clientela e le sue attività principali. Essa desidera inoltre ampliare le sue prestazioni verso diversi gruppi target, in particolare verso le donne, la clientela ultracinquantenne e le PMI.

Beat Lehmann: la Sourcag intende consolidare durevolmente la propria posizione sul mercato per diventare a medio termine il numero 1 del settore.