

INTERVISTA A STEFANO PECORARO – Responsabile di zona

# «I clienti si sono subito adeguati alle nuove regole, imparando anche ad utilizzare gli strumenti digitali»

Stefano Pecoraro è responsabile di una delle tre aree in cui sono suddivise le 21 filiali della Cassa Rurale Valsugana e Tesino.

Lo abbiamo intervistato per fare il punto sulla situazione ora che siamo entrati nella Fase2 dopo un lungo periodo di lockdown...



STEFANO PECORARO, Responsabile di Zona Cassa Rurale Valsugana e Tesino

**S**tefano Pecoraro, ci dica innanzi tutto di quali filiali è responsabile sul territorio valsuganotto?

«Premetto che la Cassa Rurale Valsugana e Tesino è presente sul territorio di tre province con ben 21 filiali, a loro volta suddivise in tre grandi aree con un referente di zona per ciascuna di esse. Io sono responsabile dell'area 1, che in tutto comprende otto filiali: quella presso la Sede di Borgo in Viale IV Novembre, la filiale sempre a Borgo in Viale Vicenza e poi quelle di Olle, Castelnuovo, Scurelle, Strigno, Spera, Samone. I numeri della Zona, al 31 dicembre 2019, sono:

**Filiali:** 8 sportelli attivi

**Clienti:** 10.878

**Soci:** 3.317

**Raccolta complessiva:** 369 milioni di euro

**Prestiti totali:** 145 milioni di euro

**Come è stata organizzata la Sua area in questi due mesi di lockdown?**

«Ovviamente siamo stati costretti a riorganizzare i nostri servizi, cercando di venire incontro ai nostri clienti e al tempo stesso di adottare soluzioni adeguate per il contenimento dell'epidemia di Coronavirus. A tale scopo abbiamo deciso di sospendere l'attività nelle nostre filiali di Borgo in Viale Vicenza, Olle, Samone, Spera e Castelnuovo. I Soci e Clienti di queste filiali hanno potuto comunque usufruire dei nostri servizi attraverso





## CASSA RURALE VALSUGANA E TESINO, FILIALE DI SCURELLE

so l'assistenza telefonica, nonché attraverso i nostri canali digitali. Invece nelle tre filiali rimaste aperte – Borgo, Scurelle e Castel Ivano – abbiamo ridotto e reso più sicuri gli accessi, introducendo l'obbligo della prenotazione via telefono o per posta elettronica.»

### Da parte della vostra clientela, come è stata vissuta questa esperienza di regolamentazione degli accessi in filiale?

«Assolutamente in maniera positiva e collaborativa. Peraltro avevamo già sperimentato qualcosa di analogo già da un anno a questa parte, poiché nel pomeriggio le filiali erano aperte solo su appuntamento, con piena soddisfazione da parte della clientela e anche nostra. Con l'emergenza Coronavirus non abbiamo fatto altro che proseguire su questa strada, cogliendo nella difficoltà anche una nota positiva e un'opportunità.»

### Quale?

«L'opportunità di offrire, attraverso gli accessi in filiale solo su appuntamento, un servizio non solo più sicuro in termini di salute, ma anche migliore e più veloce sotto il profilo della nostra consulenza, perché con questa modalità possiamo preparare per tempo, con la dovuta calma, tutto ciò di cui il cliente necessita al momento dell'incontro in banca.»

**Se per le generazioni più giovani il passaggio alla modalità digitale può essere risultato naturale e intuitivo, nelle classi d'età più avanzata ha riscontrato particolari difficoltà nell'a-**

### deguarsi alle nuove regole?

«Non posso negare che per le persone più anziane gli strumenti più evoluti come l'InBank o le App rimangono ancora piuttosto sconosciuti, ma con un po' di sorpresa ho notato come anche i clienti meno avvezzi alle nuove tecnologie abbiano subito imparato a fare di necessità virtù, con un utilizzo molto più massiccio e consapevole del bancomat, dello sportello automatico ATM per eseguire le principali operazioni bancarie in qualsiasi momento e delle carte prepagate da utilizzare sul web. Tutti strumenti che prima magari avevano sì valutato, ma in maniera poco convinta, preferendo spesso rivolgersi allo sportello della filiale. In questa occasione si sono resi conto che gran parte dei servizi che solo due mesi fa richiedevano direttamente allo sportello, si possono ottenere, senza alcuna difficoltà e al pari di prima, in maniera diversa e a distanza.»

### Quali sono state le richieste più ricorrenti da parte della vostra clientela nelle ultime settimane?

«Per quanto riguarda la consulenza ai privati la maggior parte delle domande verteva, soprattutto nelle prime settimane, sugli investimenti, con la necessità di essere tranquillizzati di fronte ad un andamento dei mercati molto altalenante che, comprensibilmente, aveva messo in ansia numerose famiglie. Per fortuna la situazione si è abbastanza normalizzata e anche l'animo delle persone appare più sereno. Per quanto riguarda la consulenza alle imprese, invece, in questo periodo siamo stati molto impegnati nel mettere in campo tutti gli strumenti di li-





## CASSA RURALE VALSUGANA E TESINO, FILIALE DI TELVE

quidità finalizzati a superare questo momento di grave difficoltà, secondo quanto contenuto sia nel protocollo approvato dalla Giunta provinciale di Trento, sia nel decreto Cura Italia varato dal governo nazionale.»

### **Ora che siamo entrati nella la Fase2 inizia un lento percorso per tornare alla normalità, anche se con nuove regole. Il Suo primo pensiero...**

«Il mio primo pensiero va a tutti i colleghi che voglio ringraziare pubblicamente per quanto hanno saputo fare negli ultimi due mesi. Può sembrare un fatto scontato, ma vi assicuro che in questo lungo periodo, nel quale ci sono stati indubbiamente momenti difficili, non ho mai riscontrato un problema nell'organizzare il lavoro su una filiale. Tutti hanno offerto, incondizionatamente, la propria disponibilità per garantire il miglior servizio possibile a tutti i nostri clienti. Io sono a capo di quest'area da tre anni e già mi ero reso conto di coordinare una squadra formidabile, ma in questo frangente di grande stress ho avuto la classica prova del 9. È nel momento del bisogno che si possono valutare le persone: ebbene, la professionalità e la dedizione che ho trovato nei miei colleghi è stata davvero encomiabile.»

### **Per quanto riguarda l'accesso alle filiali, cosa cambia ora?**

«Le filiali torneranno ad essere aperte, anche se rispettando le nuove regole già sperimentate nelle settimane scorse, con accessi singoli possibili solo su appuntamento, osservando il distanziamento e indossando la mascherina. Con la Fase 2 abbiamo deciso di riaprire anche le filiali più piccole, chiuse nel

periodo di lockdown rigoroso».

### **Finita l'emergenza Coronavirus, pensa che si continuerà ad utilizzare gli strumenti digitali sperimentati finora o molti ritorneranno all'antica, recandosi in filiale?**

«L'unica cosa certa è che noi continueremo ad offrire, implementandoli con l'evolversi delle nuove tecnologie, tutti i servizi che si possono effettuare direttamente da casa attraverso un Pc, un tablet, uno smartphone oppure via telefono, mail, whatsapp o quant'altro. Spesso chi si reca fisicamente in filiale lo fa più per abitudine che per reale necessità. A dire il vero, siamo un po' tutti abituati a spostarci per ottenere dei servizi che magari potremmo avere ugualmente standocene a casa. È un comportamento tipico della società in cui vivevamo prima del Coronavirus. Ora mi aspetto che, soprattutto nelle generazioni più giovani, il ricorso agli strumenti digitali possa crescere notevolmente nel tempo, anche se senz'altro molte persone, soprattutto nella fascia d'età più avanzata, torneranno a prediligere lo spostamento verso la filiale. Ma non si possono certo biasimare per questo, anzi. Ricordiamoci che la Cassa Rurale, oltre al suo ruolo economico primario, svolge anche una funzione sociale e spesso chi si reca allo sportello non lo fa tanto per ritrosia o diffidenza nei confronti delle nuove tecnologie, bensì perché trova molto più appagante, sotto il profilo umano, relazionarsi con una persona con cui scambiare qualche parola, anziché con la fredda schermata di un display. Comunque, qualunque sarà la formula prescelta dai nostri clienti, noi saremo sempre pronti ad accoglierli e ad esaudire al meglio le loro necessità.»