


**IL CREDITO AI TEMPI DEL VIRUS** IL DIRETTORE GENERALE DELLA BCC

# «Vicini ai clienti anche in tempo di Covid Nuova organizzazione con l'emergenza»

Gianluca Ceroni illustra vantaggi e difficoltà incontrati in questo periodo di crisi economica  
«Il ruolo delle banche è ovviamente cambiato, con un maggiore impegno da parte di tutti»

**FAENZA**
**SOFIA FERRANTI**

Con l'emergenza Covid e la crisi economica il ruolo delle banche è diventato ancora più importante, modalità e tempistiche per rispondere alle esigenze dei clienti sono cambiate e gli utenti per superare i limiti del lockdown hanno imparato ad utilizzare i canali informatici. Il modo di rapportarsi tra banca e cliente si è modificato, dimostrando un adattamento alle difficoltà dovute all'emergenza quasi inaspettato. La Banca di credito cooperativo Ravennate Forlivese Imolese ha continuato a garantire tutti i servizi ai propri clienti, come spiega il direttore generale Gianluca Ceroni.

**Come state vivendo il momento di crisi dovuto all'emergenza sanitaria?**

«Quando è stato annunciato il lockdown la prima preoccupazione è stata quella di come muoversi per garantire il servizio, tutelando al massimo la salute dei nostri dipendenti e dei clienti. In realtà ci eravamo un po' preparati perché mi ero confrontato con dei colleghi che lavorano in alcune multinazionali, i quali avevano già avuto disposizioni di applicare protocolli per epidemie. Quindi mi ero attivato in anticipo, abbiamo iniziato ad applicare in maniera sistematica lo smart working, in pochi giorni il 60% dei dipendenti erano in grado di lavorare da casa. Ci siamo preoccupati che ogni unità operativa rimanesse contingentata, abbiamo comunque tenuto aperte le filiali ma con appuntamenti telefonici, per verificare soprattutto se c'era una effettiva urgenza. I nostri dipendenti sono stati dotati di dispositivi di protezione individuali e i nostri uffici vengono regolarmente sanificati. Il ruolo delle banche è ovviamente cambiato in questo periodo, c'è stato un maggiore impegno da parte di tutti, abbiamo scoperto nuovi modi di lavorare e credo che, ad esempio, per i piccoli imprenditori noi della Bcc riusciamo ancora a fare la nostra parte in maniera egregia».

**La crisi economica dovuta al lockdown e le disposizioni governative per il sostegno a famiglie e imprese vi hanno messo in difficoltà?**

«Dopo le prime due settimane di chiusura totale delle attività è arrivata l'esigenza di dare sostegno finanziario alle imprese e alle famiglie in difficoltà. Ci siamo quindi adoperati per l'applicazione dei decreti ministeriali e regionali, in particolare la moratoria per i



Gianluca Ceroni, direttore generale della Banca di Credito Cooperativo Ravennate Forlivese Imolese

«Smartworking e videoconferenze sono strumenti utili che continueremo ad adottare anche dopo l'emergenza Coronavirus»

«La richiesta di finanziamenti è lievitata ma riusciamo a fornire risposte adeguate alle necessità dei nostri clienti»

mutui: abbiamo avuto ben 5.500 richieste di sospensione di pagamenti, di cui 2.200 relative a persone fisiche, il resto ad aziende. Sul fronte aziendale il 38-40 per cento delle imprese che potevano chiedere la moratoria lo hanno fatto, mentre le persone fisiche sono state il 12-13 per cento. Praticamente sono stati sospesi 70 milioni di rate (relative a 600 milioni di mutui complessivi) e qui la macchina ha funzionato bene, grazie all'utilizzo del sistema semiautomatico delle richieste. Si tratta di numeri impressionanti ma gestiti con una certa facilità».

**Come avete gestito i finanziamenti previsti dal Decreto Liquidità che ha introdotto misure urgenti, in materia di accesso al cre-**

**dito per imprese e professionisti?**

«È stato molto più complessa l'applicazione del decreto liquidità, in particolare dei finanziamenti fino a 25mila euro, annunciati a gran voce come immediati (e per qualcuno anche a fondo perduto), in questo caso non è stato compreso da tanti che sono finanziamenti garantiti dallo Stato ma che i controlli vanno fatti e vacillata la garanzia al fondo centrale di garanzia, in pratica esiste un portale via web e come tutti i portali quando carichi dentro migliaia di richieste ogni giorno si inchioda. Quindi avere i finanziamenti in 4 giorni come annunciato era praticamente impossibile. Nel nostro caso abbiamo trovato la strada per sistemarli e quindi delle 1.600 richieste processate

ne abbiamo erogate già il 50% e pensiamo entro la fine di questa settimana di essere a posto e di poter assicurare a quel punto (con 100 pratiche al giorno) tempi di risposta brevi. I tempi in certe situazioni sono importanti, l'imprenditore che non ha riserve ha bisogno dei soldi subito. Noi abbiamo un rapporto diretto con i clienti, li conosciamo, quindi carichiamo la prenotazione e diamo subito i soldi. L'accertamento dei requisiti formali è un passaggio delicato, un altro aspetto è la normativa antiriciclaggio, tutti controlli necessari per evitare che ci siano truffe oppure che ci siano rischi di infiltrazioni da parte della malavita organizzata. È chiaro che una banca locale come la nostra, che conosce bene i suoi clienti, è facilitata in questo».

**La Bcc ha aderito all'accordo regionale che prevede l'anticipo della cassa integrazione, su questo fronte com'è la situazione?**

«L'anticipo della cassa integrazione è il nostro cavallo di battaglia, per chi è socio e cliente della banca è previsto un protocollo molto veloce per dare l'anticipo, ma è anche giusto sottolineare che tante imprese si sono fatte carico di anticipare la cassa integrazione ai propri clienti. Noi abbiamo avuto circa 400 richieste per l'anticipo, non sono tantissime merito anche degli imprenditori. A questo proposito abbiamo fatto diversi finanziamenti a cooperative sociali e imprenditori a condizioni molto favorevoli, perché potessero pagare i dipendenti. I finanziamenti nelle varie forme sono richiestissimi purtroppo, la necessità di liquidità è lampante, ma riusciamo a dare risposte brevi ed efficaci. D'altronde dobbiamo fare i conti con uno Stato indebitato e quindi le risorse sono quelle che sono».

**Dopo l'emergenza tornerete all'organizzazione di prima o manterrete alcuni aspetti?**

«In questo periodo abbiamo imparato tanto dando risposte man mano che si creavano i bisogni, abbiamo scoperto modi nuovi di lavorare. Sicuramente continueremo a considerare smart working e utilizzo di videoconferenze anche dopo l'emergenza Covid. Il lockdown ha dato una spinta notevolissima anche alla clientela, che ha imparato ad apprezzare l'utilizzo della moneta elettronica. I buoni spesa nella tessera sanitaria sono stati un esempio: i piccoli negozianti erano restii, ma poi hanno capito l'utilità. Dall'emergenza sono nate nuove opportunità per tutti che non dimenticheremo».