

# Dopo l'acquisizione di Unipol Banca Home banking in tilt e prelievi bloccati, caos agli sportelli Bper

Corriere di Bologna  
6 dicembre 2019

Da Bper la definiscono la più grande operazione di migrazione del sistema bancario italiano 2019: ben 500 mila i correntisti Unipol acquisiti. Ma per loro, i correntisti, non è andato tutto liscio. Dal 25 novembre, data dell'incorporazione di Unipol Banca in Bper, e chissà fino a quando, a creare disagi è soprattutto l'home banking. La gestione da remoto si è ingolfata, rallentando l'inserimento delle credenziali e costringendo i clienti a recarsi in filiale. Molte le operazioni non effettuabili tramite bancomat per gli ex Unipol così come risultano farraginosi i remote banking di imprese e professionisti che si ritrovano a inserire a mano dati e ricevute.

Il tentativo del personale di

sciogliere ogni nodo sta creando lunghe code agli sportelli, dalla filiale di via Rizzoli, già marchiata Bper, fino a quelle minori da cui partono centinaia di telefonate alla sede regionale di piazza della Costituzione in cerca di soluzioni operative.

Oltre 250 filiali Unipol passate a Bper, 80 chiuse e 35 con nuova insegna in regione. «Stiamo raccogliendo problematiche immense — denunciano il segretario regionale di Uilca-Uil Adriano Cosentino e Ugo Forlai, già coordinatore Uilca in Unipol Banca —: i colleghi non sono stati preparati alle procedure Bper». «In piazza della Costituzione — spiegano —, continuano a lavorare in 200; 150 sono stati trasferiti a Modena. Nessun li-

enziamento, ma molti ex direttori sono stati deresponsabilizzati mentre siamo in attesa di sapere quanti aderiranno alle 1.300 uscite volontarie previste e a cui abbiamo affiancato 645 assunzioni». «Ciò che capita in Bper succede ogni volta che due banche si aggregano — aggiunge Sabrina Nanni, segretaria regionale First Cisl —, ma gli istituti non possono lasciare al buon cuore dei dipendenti la soluzione dei disagi alla clientela. Purtroppo all'azienda viene a costare molto meno sistemare i disagi piuttosto che investire su una adeguata formazione del personale».

Mentre i 2.100 dipendenti ex Unipol affrontano il cambiamento con professionalità e gentilezza al fianco dei col-

leghi Bper, altrettanto disponibili, i risparmiatori la prendono con filosofia. «Eccoli qua, gli Unipolisti», scherza un cliente storico di via Riva Reno. «Servirà il numerino anche per entrare in banca», gli fa eco un altro correntista. Da Modena chiedono pazienza: «Tutto procede senza code su contact center e help desk». Dal closing a luglio, il passaggio è stato fatto in 4 mesi, in un week-end riaperte 200 filiali, sostituite le insegne e attivati 200 bancomat, 2.500 pc, 1.500 stampanti e ricontrattualizzati oltre 90 mila utilizzatori home banking.

**Alessandra Testa**

## Le difficoltà

La migrazione del sistema comprende nuovi 500 mila correntisti ex Unipol

## 250

È il numero delle filiali Unipol passate a Bper; 80 hanno chiuso

## 654

Sono le nuove assunzioni previste a fronte di 1300 esuberanti

## Da sapere

● Il passaggio di UnipolBanca a Bper è stato fatto in 4 mesi dal closing: in un week-end riaperte 200 filiali, sostituite le insegne e attivati 200 bancomat, 2.500 pc, 1.500 stampanti e ricontrattualizzati oltre 90 mila utilizzatori home banking