

## Il Back Office si presenta: attività, tecnicismi e particolarità



**Numerosi servizi interni contribuiscono al buon funzionamento della Banca: uno di questi è il Back Office. Per meglio comprendere quanto si cela dietro questo servizio, abbiamo chiesto a Giuseppe D'Onghia di rispondere ad alcune domande.**

**Giuseppe D'Onghia**  
*Responsabile Back Office,*  
Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA

### Lei è Responsabile del "Back Office": quali sono gli ambiti di cui vi occupate e le attività principali che svolgete?

Il nostro Back Office si divide in due ambiti: **Traffico Pagamenti e Titoli**.

Il primo si occupa sostanzialmente di contabilizzare accrediti, pagamenti in uscita in varie valute e tramite diversi circuiti – in questo caso la maggior parte delle attività sono gestite in maniera automatizzata dalla nostra piattaforma e-banking (GoBanking), operazioni effettuate dalla Sala Mercati sul mercato delle valute (*forex*), cambi a termine, ordini permanenti, ecc. Un'ulteriore mansione consiste nel *trouble shooting*, vale a dire nella risoluzione delle problematiche legate ai pagamenti in uscita e in entrata, come ad esempio l'insorgere di ritardi e la mancata/errata esecuzione.

Per contro, l'attività principale, nonché il cuore dell'ambito Titoli è l'apertura dell'anagrafica, che consiste nella registrazione di un titolo e delle sue generalità nel sistema preposto. Quest'attività è fondamentale perché soltanto a censimento avvenuto è possibile per i consulenti/clienti effettuare le operazioni desiderate. In aggiunta, distinguiamo l'ambito Amministrazione titoli – che tratta per esempio cedole, dividendi, trasferimenti di titoli, eventi societari – e l'ambito Borsa, che in parole semplici si occupa della contabilizzazione di operazioni di compravendita di titoli per conto dei clienti.

### Occuparsi delle fatture è un'attività che riguarda ognuno di noi da vicino: in che modo il Traffico Pagamenti interviene nell'ambito dei bonifici in uscita e in entrata?

Come anticipato, la maggior parte dei pagamenti nazionali e SEPA in uscita (circa l'80%) non passa più dal nostro servizio poiché viene elaborata direttamente da GoBanking. La parte restante, che comprende tra l'altro bonifici cartacei nazionali e internazionali, richiede invece una certa manualità. Qui gli operatori del Back Office si occupano di registrare il pagamento, di verificare quanto censito dai singoli consulenti e che le istruzioni operative del nostro Istituto siano rispettate. Nell'ambito dei pagamenti internazionali, l'intervento del

collaboratore consiste inoltre nella scelta del “canale” da far prendere agli stessi – sulla base di quanto richiesto dal cliente (banca beneficiaria, divisa, suddivisione spese, ecc.). A dipendenza delle varie convenzioni sottoscritte, il Traffico Pagamenti coinvolge poi gli intermediari più consoni.

Relativamente agli accrediti interveniamo nell’ambito dei bonifici in entrata in CHF ed EUR (che corrispondono al 97-98% del totale) soltanto in caso di problemi. Gli accrediti internazionali (circuito SWIFT) sono invece trattati manualmente in quanto la transazione richiede il coinvolgimento di più intermediari. Gli operatori del Back Office si occupano innanzitutto di verificare l’effettiva copertura dell’importo sulla nostra banca partner della divisa corrispondente e soltanto dopo di effettuare il versamento sul conto BPS (SUISSE) del cliente. Per questa ragione sono necessari più giorni affinché l’accredito sia visibile dal beneficiario.

### SEPA, (euro)SIC, SWIFT: in parole semplici, qual è il significato di queste sigle?

Forse i nostri clienti non lo sanno ma quando si effettua una transazione entra in gioco almeno uno di questi attori:

- SEPA: acronimo di “*Single Euro Payments Area*” (area unica per il traffico dei pagamenti in euro), è uno spazio istituito dall’Unione Europea per uniformare i pagamenti in euro senza contanti tra i diversi Paesi aderenti e all’interno del quale vigono regole/procedure uniformi. Affinché i bonifici in euro vengano elaborati tramite questo canale, i pagamenti devono rispettare determinate caratteristiche, tra cui: la suddivisione equa delle spese legate al pagamento tra ordinante e beneficiario e l’adesione di entrambi gli istituti al circuito.
- (euro)SIC: “*Swiss Interbank Clearing*” ed euroSIC sono sistemi di pagamento svizzeri. Il primo elabora i bonifici senza contanti nazionali in franchi svizzeri, mentre il secondo quelli in euro che non rientrano nei pagamenti SEPA.
- SWIFT: il circuito “*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*” è una rete di comunicazione tra banche che regola i pagamenti internazionali che non possono essere elaborati tramite i canali precedentemente menzionati.

### Come interagite con le altre banche? Esistono delle regole?

Il contatto diretto è possibile solo quando la banca del beneficiario aderisce ai circuiti SIC ed euroSIC, oppure quando anche l’altro istituto “scambia” la così detta “chiave SWIFT” – un’autorizzazione che consente a due banche di comunicare e quindi elaborare pagamenti senza l’intervento di intermediari. Invece, qualora un’interazione diretta non fosse possibile, è necessario l’intervento di terzi: più istituti sono coinvolti nella transazione, maggiori saranno però i tempi di esecuzione e le spese applicate al cliente.

Per quanto concerne le regole, sì, in alcuni Paesi ce ne sono. Un esempio rappresentativo sono gli Stati Uniti che consentono l’elaborazione di pagamenti in dollari americani all’interno della nazione esclusivamente a istituti statunitensi. Questo implica che ogni banca estera (noi compresi) deve passare per il tramite del proprio istituto corrispondente sul territorio.

### Presentando il Back Office Titoli ha menzionato gli “eventi societari”, cosa sono?

Detti anche *corporate actions*, gli eventi societari sono tutte quelle azioni intraprese da una società quotata in borsa che implicano un processo di trasformazione del capitale sociale. Tra questi rientrano le acquisizioni e fusioni tra organizzazioni, gli aumenti di capitale e lo *split* di azioni – cioè l’aumento del numero di azioni di una società la cui capitalizzazione rimane però invariata, con conseguente riduzione del valore di ciascuna azione.

### Che ruolo ha giocato lo sviluppo tecnologico nei due ambiti di attività del Back Office?

Sicuramente la tecnologia ha permesso di automatizzare determinate mansioni. Questi automatismi hanno creato valore aggiunto sia per gli operatori del Back Office che per la Banca stessa. Da un lato, gli sviluppi tecnologici hanno fatto sì che le attività più ricorrenti e monotone fossero assunte direttamente dalla macchina, sgravando così i collaboratori, rendendo il loro lavoro più variato e con meno errori. D’altro canto, col passare del tempo, il progresso tecnologico ha portato a una riduzione della forza lavoro, con una conseguente diminuzione dei costi del personale per il nostro Istituto a vantaggio di investimenti informatici. Alcuni esempi di tecnologie introdotte sono: GoBanking per il Traffico Pagamenti e, più recentemente, il processo di automazione degli ordini di borsa (STP, “*straight-to-process*”) o il *Trading online* per quanto concerne i Titoli.

### Come pensa evolverà in futuro l’attività del servizio? L’intervento “umano” continuerà a giocare un ruolo importante o la tecnologia alleggerirà ulteriormente le mansioni?

3

Un intervento manuale “ad hoc” farà sempre parte delle attività di entrambi gli ambiti del Back Office, soprattutto quando è richiesta urgenza nell’esecuzione di transazioni/attività.

Anche per il “*trouble shooting*”, la verifica della copertura degli accrediti, nonché l’innesco di eventi societari nell’ambito dell’Amministrazione titoli, la manualità continuerà a svolgere un ruolo preponderante.

Tuttavia, grazie alla tecnologia, ulteriori mansioni e processi potranno venir maggiormente snelliti – questo permetterà di offrire un miglior servizio “maggiore qualità” orientato al controllo dell’efficienza di processi e dei flussi.

### Traffico Pagamenti e Titoli sono due servizi molto diversi, ci sono secondo lei dei punti in comune?

Assolutamente sì! Entrambi sono al servizio del cliente, che nel loro caso è il Fronte (consulenza) – non hanno contatto diretto con la clientela esterna. Sono uffici operativi che eseguono le richieste pervenute, senza prendere decisioni. Inoltre, tutti e due sono responsabili sia per il nostro istituto svizzero che per quello di Monaco (MC). Non da ultimo, nonostante il Traffico Pagamenti ragioni in “soldi”, mentre il Back Office Titoli appunto in “titoli”, svolgono ambedue prevalentemente attività di registrazione.

## Per concludere, qual è stato il suo percorso prima di occupare la sua attuale posizione?

Dopo l'apprendistato ho fatto un'esperienza di 8 anni presso un altro istituto bancario per poi approdare in BPS (SUISSE) nel 1998, dove sin da subito mi sono occupato del Traffico Pagamenti, servizio del quale ho preso la conduzione nel 2000. Nel 2014, a seguito di una scelta strategica della nostra Banca, i due attuali ambiti del Back Office sono stati unificati ed io ne ho assunto la responsabilità. Questo nuovo incarico è stato sicuramente una sfida, ma l'esperienza acquisita con il tempo e la collaborazione con colleghi estremamente competenti mi ha facilitato il compito.

### Editore

#### Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA

Via Maggio 1  
CH-6900 Lugano  
Tel. +4158 855 31 00  
Fax +4158 855 31 15

Call Center 00800 800 767 76  
contact@bps-suisse.ch  
[www.bps-suisse.ch](http://www.bps-suisse.ch)

### Disclaimer

*La presente pubblicazione è stata realizzata dal Servizio Investment Advisory della Banca Popolare di Sondrio (SUISSE). Ad essa non si applicano le "Direttive sull'indipendenza della ricerca finanziaria" dell'ASB.*

*Il documento non costituisce un consiglio di tipo legale, fiscale, un'offerta o un invito alla sottoscrizione di quote. Esso non sostituisce in alcun caso la consulenza qualificata, necessaria prima di ogni decisione di (dis)investimento, e riguardante i rischi collegati agli strumenti finanziari, gli obiettivi dell'investitore, la sua situazione finanziaria o i suoi bisogni. È pertanto dovere dell'investitore consultare il proprio consulente finanziario nonché l'opuscolo dell'ASB "Rischi nel commercio di strumenti finanziari" ottenibile gratuitamente presso ogni banca.*

*Il Servizio Investment Advisory della Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) si adopera per ottenere informazioni da fonti affidabili. Tuttavia esso non può garantire che le informazioni contenute nel documento siano esatte, affidabili e complete. Pertanto la Banca non assume alcuna responsabilità in relazione al grado di aggiornamento, correttezza e completezza dei contenuti. Ogni opinione espressa può essere soggetta a cambiamenti senza comunicazione specifica ai riceventi della stessa.*

*I corsi ed i valori riportati sono indicativi e non rappresentano il prezzo/corso effettivo. La Banca non assume alcuna responsabilità in relazione ad eventuali danni, perdite di guadagno incluse, derivanti dalle informazioni contenute nel documento. La performance realizzata in passato non è da considerarsi una promessa o garanzia di performance futura. Il valore e il reddito degli investimenti possono fluttuare in base alle condizioni di mercato e al cambio; l'investimento può comportare perdite o diminuzioni del capitale.*

*I servizi ed i prodotti finanziari indicati nella presente pubblicazione non possono in nessun caso essere offerti a persone soggette ad una giurisdizione che ne limiti o vieti l'offerta.*

*I contenuti del presente documento non possono essere riprodotti e/o distribuiti né in parte né integralmente, senza il preventivo consenso della Banca Popolare di Sondrio (SUISSE).*

Pubblicato: Aprile 2024