



## CASHLESS: sulla pelle di chi resta!

Come avevamo ampiamente previsto l'avvio del progetto cashless su larga scala nella nostra D.R. sta generando tantissimi problemi che cercheremo di riepilogare nei seguenti punti.

### 1. La realtà oltre la propaganda aziendale

Lunedì 11 maggio 2026 resterà scolpito nella memoria dei lavoratori della Direzione Regionale Piacenza Lombardia Sud come il “giorno zero” di una situazione estremamente critica ed annunciata. Il lancio del progetto “Cashless” e del pilota “BORN” è stato dipinto dalla Direzione come un traguardo di modernità ed efficienza; nella realtà operativa, si è rivelato una grave criticità organizzativa.

Mentre i vertici si trincerano dietro slide patinate, nelle filiali regna il caos. Il cinismo gestionale ha toccato il fondo quando, di fronte alle segnalazioni dei disagi della clientela, la risposta è stata un brutale: “lasciamoli aspettare”. Questo conferma essenzialmente due dati di fatto: che la centralità del cliente esiste appunto solo nelle slide patinate ed il progetto non è innovazione, è solo un modo per mascherare tagli lineari di personale in una realtà dove, come più volte denunciato in passato, le carenze di organico erano già insostenibili. La situazione non potrà che peggiorare in vista del prossimo periodo estivo, quando la presenza dei colleghi in filiale sarà ulteriormente ridotta dalle ferie sacrosante.

### 2. Lo scollamento dalla realtà territoriale

Non si può pensare di applicare un modello del genere a Province come quelle della nostra DR, dove il rapporto umano e la capillarità sono il cuore pulsante dell'economia. È in questo contesto che una banca senza cassa assomiglia in modo pericolosamente ironico a un benzinaio senza benzina, un ortolano senza frutta, un panettiere senza pane.

La digitalizzazione forzata sta uccidendo il servizio nei nostri territori storici:

- **Inapplicabilità territoriale:** In aree a forte vocazione rurale e con un'altissima densità di clientela anziana e piccole imprese, eliminare il contatto umano è un grave errore strategico.
- **Il paradosso del totem “BORN”:** Doveva essere lo strumento del futuro, ma è un progetto carente all'atto pratico che richiede costantemente un “baby-sitter” umano. I clienti, smarriti da schermate incomprensibili, finiscono per assorbire completamente la disponibilità dei gestori, interrompendo consulenze e appuntamenti.

### 3. Da Gestori a Factotum: La mortificazione delle professionalità e i rischi operativi

Il termine “Cashless” è solo una facciata per nascondere quello che è, a tutti gli effetti, un modello senza più un addetto all'accoglienza. Non è sparito il lavoro dei Gestori Clientela: è stata semplicemente cancellata la figura professionale, ribaltandone le mansioni e i rischi su chi dovrebbe fare consulenza. Siamo di fronte a una vera e propria mortificazione della professionalità.

I gestori sono oggi ridotti a factotum in un clima di totale incertezza normativa:

- **Lavoro manuale e Quadri Direttivi:** l'adibizione dei Quadri Direttivi nel caricamento fisico degli ATM risulta non in linea con la normativa vigente. E' inoltre inaccettabile che tale mansione venga svolta spesso durante l'intervallo.
- **Rischi Operativi:** Si gestiscono valori ingenti, quadrature di assegni e totem. Chi risponde in caso di ammanchi o errori in questo caos procedurale?
- Le riunioni informative tenute dalla D.R. hanno lasciato la rete nel disorientamento più completo, in qualche caso (vedi Carta per Te) fornendo indicazioni in conflitto con le informative della banca.

#### **4. Il "Declino" Commerciale: Regalare quote di mercato alla concorrenza**

Mentre la nostra Direzione si arrocca dietro algoritmi astratti, la concorrenza ringrazia. Stiamo letteralmente regalando i nostri clienti storici ad altri istituti che garantiscono ancora un servizio basato sul contatto umano. La perdita di quote di mercato nelle province sarà la conseguenza diretta di questa miopia. Parrebbe che anche in Francia questo format stia creando grossi problemi commerciali poichè, avendo allontanato i clienti dalle filiali, si è persa la fidelizzazione ed i clienti stessi vedono la banca come un call center qualunque.

Le Organizzazioni Sindacali mettono in guardia la Direzione:

- I lavoratori rifiutano categoricamente ogni responsabilità per l'inevitabile calo dei risultati commerciali.
- Le pressioni per il raggiungimento dei budget, in un contesto dove il tempo è assorbito dal "baby-sitting" tecnologico sono solo un ulteriore accanimento.
- Se l'indagine di clima ha registrato risultati negativi, non è certo con questi progetti che possiamo pensare di migliorare la situazione.

#### **5. Le Rivendicazioni Sindacali: Azioni immediate per la dignità del lavoro**

Servono interventi e risposte concrete, che a nostro avviso non possono che prevedere:

- 1. PIANO MASSICCIO DI ASSUNZIONI:** Ripristino immediato e stabile di un addetto all'accoglienza in ogni salone delle filiali cashless per la gestione dei flussi, del totem BORN e per il presidio della sicurezza.
- 2. POTENZIAMENTO FILIALI TRADIZIONALI:** Incremento immediato di personale nelle filiali con cassa per risolvere l'effetto "imbuto" causato dal dirottamento massiccio della clientela.
- 3. PRESIDIO DEI RISCHI:** L'Azienda deve indicare con chiarezza che si fa carico di eventuali danni derivanti da errori effettuati da chi non dovrebbe essere preposto a tutte quelle attività (quadratura assegni, quadratura totem ecc.) necessarie alla chiusura delle filiali.
- 4. NEUTRALIZZAZIONE OBIETTIVI:** E' evidente a tutti che se i colleghi sono impegnati nelle attività operative o nell'accoglienza dei clienti, nessuno DEVE avere la pretesa che i risultati commerciali non ne risentano e, in egual misura, se ci troviamo di fronte a clienti che vagano senza nessuno che li aiuti questa Azienda non potrà stupirsi se l'IRC subirà, come noi prevediamo, un crollo.
- 5. SEMPLIFICAZIONE DEL PROCESSO AUTORIZZATIVO DELLE TRASFERTE:** Per permettere alle filiali di ricevere supporto nel caricamento dei bancomat qualora fosse necessario.

**La tecnologia deve supportare il lavoro, non penalizzare i lavoratori tagliando i costi sulla pelle delle realtà locali.**



Le Rappresentanze Sindacali Aziendali - Direzione Regionale Piacenza Lombardia Sud