



Credem, il lavoro in filiale tra ticket, sicurezza e carichi crescenti

Indice

- [Dal nostro inviato in Agorà](#)
 - [RLS: il tuo punto di riferimento per la sicurezza in banca](#)
 - [Meno operazioni cartacee, ma più carichi di lavoro](#)
-

HELP DESK: CHI L'HA VISTO?

SOSPETTIAMO SIA DIVENTATO UN ALGORITMO EREMITA



C'era una volta, in un'epoca ormai mitologica chiamata "pochi anni fa", un sistema rivoluzionario per risolvere i problemi tecnici: parlare con una persona umana. Se avevi un dubbio, scrivevi un ticket; se non vi capivate, il collega ti chiamava e, tra una battuta e un'imprecazione condivisa contro il software di turno, il problema si risolveva. Semplice, inefficiente per le statistiche, miracoloso per la salute mentale diretto ed umano.

IL TEMPO PERSO A CERCARE AIUTO È TEMPO SOTTRATTO AL NOSTRO LAVORO.

NON SI PUÒ FARE PRIMA A FARE UNA TELEFONATA?

FISAC
IL LAVORO. PER LE PERSONE. SEMPRE.

Oggi, siamo catapultati nel magico mondo dell'IT Service Desk, dove il collega è stato sostituito da un'entità astratta chiamata "Ticket". Ma stiamo scherzando?

La Caccia al Tesoro Versione Incubo

Hai un problema urgente? Bene, preparati a una sessione intensiva di enigmistica. Solo per individuare la categoria corretta del ticket serve una laurea in scienze occulte o la fortuna di un cercatore d'oro. È una vera e propria caccia al tesoro dove il premio, se sei fortunato, è un messaggio automatico che ti dice "abbiamo preso

in carico la tua richiesta". E mentre tu affoghi nell'urgenza, ti chiedi: l'intelligenza artificiale (IA) dov'è?

Perché se nessuno ti aiuta, l'unica "I" che resta è quella di Impotenza. Dove sono finiti i colleghi che rispondevano al telefono? A quale santo bisogna votarsi per avere un referente in carne ed ossa, e non una chatbot che ti risponde con la freddezza di un frigorifero siberiano?

L'Agora e l'Ago nel Pagliaio

Cercare una risposta in Agorà è diventato ufficialmente lo sport estremo aziendale: è come cercare un ago in un pagliaio, con la differenza che il pagliaio è digitale e l'ago è stato rimosso (probabilmente per errore) durante l'ultimo "aggiornamento di sistema". La verità è amara: più si automatizzano le procedure per standardizzare tutto, più diventa impossibile gestire le eccezioni. E quando l'eccezione è quella che ti blocca il lavoro l'automazione diventa il nemico giurato dell'efficienza.

Il Test della Caparbieta

Forse abbiamo capito male noi. Forse non è un malfunzionamento organizzativo, ma un sofisticato test psicologico aziendale. L'obiettivo? Selezionare i dipendenti più caparbi e tenaci. Quelli che, nonostante i ritardi, le risposte vane e i labirinti digitali, non mollano finché non trovano la soluzione da soli. In attesa che qualcuno capisca che il tempo perso a rincorrere un ticket è tempo sottratto alla produttività, non ci resta che un dubbio: ma non si faceva prima a fare una telefonata?

[Torna all'indice](#)



Credem, il lavoro in filiale tra ticket, sicurezza e carichi crescenti



RLS: IL TUO PUNTO DI RIFERIMENTO PER LA SICUREZZA IN BANCA

Ciao colleghe e colleghi, “Come va? “Bene, grazie!” (la risposta automatica che diamo tutti). Ma è davvero così? In banca corriamo, rincorriamo obiettivi e gestiamo complessità ogni giorno. Ma c’è una cosa che non deve mai essere il prezzo del nostro lavoro: la salute. Per questo esiste la figura del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS): per garantirti un ambiente sano, non solo tecnicamente, ma anche umanamente. Cosa fa, concretamente, l’RLS? Non sono un tecnico dell’azienda e non rispondo alla Direzione. Sono un collega eletto o designato da voi (D.Lgs. 81/08, Art. 47) che fa da “ponte” tra te e la banca. Il mio compito è ascoltarti e vigilare affinché l’ambiente di lavoro non diventi tossico o pericoloso. Ho il diritto di accedere ai luoghi di lavoro e devo essere consultato dalla Banca prima di ogni cambiamento che impatti sulla tua salute (Art. 50), incluse le nuove sfide poste dalle tecnologie digitali e dall’Intelligenza Artificiale. Quando e perché chiamarmi? Non serve aspettare l’emergenza. Puoi (e dovresti) scrivermi se:

Pressioni Commerciali e Stress: Se la rincorsa ai budget sta logorando il tuo equilibrio. Lo Stress Lavoro-Correlato è un RISCHIO che la banca DEVE valutare e prevenire per legge (Art. 28 D.Lgs. 81/08). Se gli obiettivi diventano una minaccia, l’RLS è il tuo strumento per intervenire.

Dopo una Rapina o un’Aggressione: Se hai vissuto un evento traumatico, l’RLS verifica che i protocolli di supporto psicologico siano attivati subito e che la filiale sia davvero sicura.

Molestie e Violenze: Se subisci comportamenti inappropriati o aggressioni verbali (anche da parte dei clienti). La tua dignità è un pilastro fondamentale della tua sicurezza.

Ergonomia: Se la luce è inadeguata o la postazione ti causa problemi fisici.

Quando è “meglio” chiamarmi? Sempre. Se hai il dubbio che una procedura metta a rischio te o i colleghi, non aspettare. Anche i “segnali deboli” ci aiutano a prevenire problemi più gravi. “Ma se parlo, ‘loro’ lo vengono a sapere?” Questa è la domanda che blocca molti. La risposta è un NO categorico. L’RLS ha un obbligo di riservatezza e segreto professionale sancito dall’Art. 50, comma 6 del D.Lgs. 81/08. Le tue segnalazioni restano protette: il mio obiettivo è risolvere il problema, mai esporti. La sicurezza è un diritto che va esercitato, non solo subito. Se senti che qualcosa non va nel tuo ufficio o nella tua filiale, non tenertelo per te.

CHI SONO GLI RLS IN CREDITO EMILIANO DI ESTRAZIONE FISAC CGIL

Errico Armando: Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Sardegna, Toscana, Umbria

Ferretti Luigi: Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Sardegna, Toscana, Umbria

Fiscelli Carla: Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino Alto Adige

Zingariello Michele: Abruzzo, Marche, Molise, Puglia, Sicilia

[Torna all'indice](#)



Credem, il lavoro in filiale tra ticket, sicurezza e carichi crescenti



MENO OPERAZIONI CARTACEE, MA PIÙ CARICHI DI LAVORO

Meno operazioni cartacee, ma più carichi di lavoro, burocrazia e gestione tecnologica. Con un'età media che sfiora i sessant'anni e un turn-over al lumicino, la prima linea è in piena emergenza. È ora che la Banca veda quello che succede davvero nelle filiali.

C'era una volta il cassiere. Oggi, nelle nostre filiali, quella figura storica si è trasformata in qualcosa di radicalmente diverso: un gestore logistico, un tecnico informatico di primo livello, un tutor digitale e, troppo spesso, un parafulmine per le frustrazioni della clientela.

Da tempo i vertici aziendali ripetono lo stesso mantra: "Il contante si usa meno, le operazioni allo sportello diminuiscono, i clienti sono digitalizzati". Una narrazione statistica che serve a giustificare scelte strategiche precise, ma che si scontra frontalmente con la realtà quotidiana di chi alza la serranda ogni mattina. La verità che i numeri non dicono è che il lavoro non è diminuito: è cambiato, diventando molto più logorante.

La trappola dell'automazione

È vero, si fanno meno bonifici manuali e meno pagamenti cartacei rispetto a qualche anno fa. Ma oggi, la gestione quotidiana di ATM evoluti, aree self e casse automatiche assorbe ore di lavoro e tensioni continue. Le macchine non funzionano da sole: vanno caricate, quadrate, presidiate. Quando una banconota si inceppa o il sistema si blocca, non interviene un algoritmo, interviene il collega di turno, che deve abbandonare lo sportello, improvvisarsi tecnico e risolvere il problema per evitare che la fila si allunghi.

A questo si aggiunge il ruolo, non scritto ma preteso, di “tutor digitale”. Accompagnare la clientela meno avvezzata alla tecnologia nell’uso delle casse automatiche richiede il triplo del tempo e della pazienza rispetto all’esecuzione di un’operazione a terminale. Il tutto mentre le procedure di compliance e le normative antiriciclaggio hanno reso ogni singola transazione burocraticamente pesantissima. Ogni firma mancata, ogni controllo in più è una responsabilità enorme che grava interamente sulle spalle dell’operatore.

Un deserto generazionale.

Questa trasformazione così complessa sta avvenendo nel momento di massima fragilità degli organici. L’età media nei nostri sportelli (Campania) sfiora i sessant’anni. Parliamo di colleghi con decenni di esperienza, che hanno sorretto la banca e costruito la fidelizzazione della clientela, ma che oggi si trovano a gestire un carico psicofisico insostenibile. Il blocco del turn-over sta creando un deserto generazionale. Chi resta si trova a coprire due o tre postazioni contemporaneamente, in un clima di costante rincorsa contro il tempo e sotto una pressione commerciale che non tiene conto dell’emergenza operativa.

Serve un cambio di rotta urgente

Come sindacato lo gridiamo con forza: la prima linea non può più essere considerata solo un costo da tagliare o un algoritmo da automatizzare. Se si vuole mantenere la qualità del servizio e la centralità della relazione con il cliente — da sempre elementi distintivi del nostro istituto — servono interventi immediati:

- Un piano straordinario di assunzioni
- Riconoscimento della complessità operativa: La gestione delle aree self e delle macchine deve essere calcolata nei tempi di lavoro e nei carichi di filiale, ponendo fine alla favola che “meno operazioni significa meno lavoro”.
- Tutela del benessere lavorativo: La digitalizzazione deve essere uno strumento per migliorare il lavoro, non una scusa per svuotare le tutele.

Tutti i colleghi del Coordinamento Fisac-Cgil del Credito Emiliano rimangono a disposizione per ogni eventuale chiarimento e/o informazione necessaria.

[Torna all'indice](#)