

TECHNOLOGIES & EFFECTS

BANCINONTE

Dicembre 2020



TECHNO stress

La pandemia sta cambiando la nostra vita, dal punto di vista delle relazioni e delle abitudini fra queste anche il modo di lavorare.

Abbiamo già parlato dello smart working che è esploso nel settore bancario e si è rivelato altra cosa rispetto all'idea che ci eravamo formati prima dell'emergenza Covid.

Rientra nel discorso più ampio che investe la digitalizzazione delle banche, una tendenza iniziata da tempo che ha subito un'accelerazione con l'insorgere delle misure restrittive legate al coronavirus. Ci siamo trovati a gestire gli ingressi contingentati in filiale con appuntamenti, la limitazione delle operazioni, le turnazioni a fronte di una mole di lavoro cresciuta in maniera esponenziale con l'anticipo della cassa integrazione, la sospensione delle rate dei mutui, l'erogazione di finanziamenti, senza dimenticare l'aumento delle successioni, in costante carenza di organico.

Negli ultimi 5 anni in Italia sono stati chiusi più di 5.000 sportelli, con conseguente diminuzione degli addetti. Secondo Abi stili di vita più dinamici e il crescente ricorso a strumenti digitali riducono l'esigenza della clientela di recarsi in filiale, che dovrebbe trasformarsi in un luogo dove svolgere esclusivamente operazioni complesse che richiedono consulenza specializzata e personalizzata.

Internet banking e app per smartphone sono ormai patrimonio comune di tutte le banche. Ultimamente la crescita sensibile del mobile banking dipende sia dalla maggior diffusione degli smartphone fra la clientela, sia dal tempo trascorso su questi strumenti, è logico dunque pensare che l'età svolga un ruolo cruciale in questa analisi. L'evoluzione dei contact center nell'assistenza ai clienti attraverso l'utilizzo di chat, social, email si presta all'introduzione dell'Intelligenza Artificiale nella gestione della relazione con gli utenti. Questo porterà con sé un aumento della produttività, trasformando il call center in un luogo virtuale che potrebbe sostituire il luogo fisico dell'agenzia, grazie anche alle videochiamate e a strumenti di riconoscimento facciale.

Nasce quindi l'esigenza di creare nuove figure professionali, dotate di competenze informatiche e dedicate a fornire consulenza o assistenza specialistica in diversi ambiti ai clienti a distanza. Non va dimenticato che altri competitors come Google, Amazon, Satispay stanno entrando con prepotenza nel mercato bancario, e le banche ne temono la concorrenza, soprattutto per quanto attiene al patrimonio di informazioni connesse alle abitudini di spesa dei clienti per analizzarle e identificare quali servizi mirati offrirgli.

Ciò determina processi di collaborazioni con le Fintech, per specializzarsi ulteriormente nella creazione di prodotti personalizzati, che rispecchino le attitudini e le esigenze della clientela, per esempio le assicurazioni e il lending.

Fantabanca? È la nuova realtà. Il lockdown ha ampliato il ricorso all'utilizzo dei pagamenti digitali, degli acquisti a distanza e della consegna a domicilio sotto i nostri occhi.

Si pone però il problema di cosa fare di un esercito di operatori e operatrici che diventeranno inutili e che per ovi motivi anagrafici dovranno essere riqualificati e adibiti a ruoli nuovi, considerato anche l'innalzamento dell'età per accedere alla pensione.

Una sfida completamente nuova da affrontare per i lavoratori, le lavoratrici e il sindacato.



COGIL

*Un affettuoso augurio di
Buon Natale e felice
anno nuovo...*

FISAC