



UNITÀ SINDACALE
Falcri - Silcea - Sinfub
Credit Agricole Italia
www.unisin.it



PROGETTO “TOTEM BORN”

La Banca ci ha comunicato che dalla fine di aprile ha avviato un progetto pilota su 7 filiali cashless, allo scopo di sperimentare un nuovo modello di accoglienza automatizzata denominata TOTEM BORN.

Il progetto avrà durata di 7 mesi e riguarderà le seguenti Filiali: Parma 9, Pordenone 1, Padova 2, Sede Como, Cesena 4, Garbagnate Milanese, Piacenza F.

Questi totem sono stati posizionati all'ingresso degli sportelli, ed il cliente che entra dovrà utilizzarli così:

- se deve effettuare un'operazione di sportello, viene indirizzato ai bancomat o al totem;
- se necessita di consulenza, dopo aver inserito il proprio nome, cognome e data di nascita è invitato a selezionare il gestore a cui rivolgersi. Il gestore viene informato sul suo terminale che c'è un cliente in attesa e quindi decidere - se libero - di accogliere la persona, o - se occupato - rifiutarla. In questo secondo caso l'avviso viene indirizzato ad altro gestore di “backup” e così via fino al titolare.

Come Organizzazione Sindacale abbiamo manifestato moltissime perplessità su questo strumento, che l'azienda vuole utilizzare come alternativa alla presenza fisica dopo aver depauperato le filiali delle persone, sostituendo il contatto umano con le macchine.

Del resto, dopo più di un mese di sperimentazione, parrebbe che l'utilizzo di BORN sia molto sporadico se non pari a 0, confermando purtroppo tutte le perplessità da noi evidenziate.

Un totem non può sostituire un dipendente all'accoglienza con tutto il suo bagaglio di conoscenze, di contatti umani e di interazione con i colleghi! I clienti, se hanno il gestore a vista con cui semplicemente intendersi con un gesto, non ravvisano alcuna utilità ad inserire forzatamente i propri dati anagrafici!

Per concludere, abbiamo tantissimi dubbi sulla valenza di tale progetto, che denota allo stato limiti oggettivi con ripercussioni negative a danno sia del personale sia dei clienti.

L'unica che apparentemente ne riceve un ritorno favorevole è l'azienda, che ai totem non deve "corrispondere lo stipendio"...mentre la situazione lavorativa dei gestori Family e Premium è ancora peggiorata in quanto in pratica stanno incorporando il ruolo e le mansioni del Gestore alla Clientela.

19 Giugno 2026

LA SEGRETERIA