

<p style="text-align: center;">LE APPARECCHIATURE PER LA SICUREZZA NELLA GESTIONE DEL CONTANTE</p>

GIOVANNI GIORDANO

Banca Popolare Commercio e Industria

Questo intervento si colloca logicamente nel solco tracciato dal collega Sebastiani, e non potrebbe essere diversamente, considerato l'indirizzo univoco praticato dall'ABI in materia di sicurezza antirapina.

Infatti, da parecchi anni ormai la strategia dell'ABI, totalmente condivisa dalle Banche, si è focalizzata su due aspetti complementari fra di loro e quindi ugualmente importanti.

La battaglia contro i malviventi per contrastare il fenomeno delle rapine, come è noto, si combatte sul campo della gestione del contante.

Stiamo parlando, quindi, di criteri comportamentali soprattutto in tema di gestione del contante; ma stiamo parlando anche dell'utilizzo di apparecchiature finalizzate a tale scopo.

L'attività di formazione del personale coinvolto nella gestione del contante appare sempre più importante, ma essa sarebbe poco efficace se non fosse supportata dall'utilizzo di macchine intelligenti.

Questa strategia sta cominciando a produrre i suoi effetti: come ha già descritto il collega Sebastiani durante la precedente edizione di BANCASICURA: dal 1999 si stanno raccogliendo i primi risultati e nel 2000 il trend resta confermato, assumendo ormai dei ritorni tanto positivi che possiamo identificare per certa una nuova strada per contrastare il fenomeno delle rapine.

Quindi è questa la strada da seguire: l'utilizzo di macchine che consentono di ricevere sempre ma che hanno degli stop per l'erogazione del contante.

Si tratta di un ausilio sempre più necessario all'attività degli sportellisti cassieri: ormai le macchine della prima generazione, quelle temporizzate o con dei blocchi, sono entrate nell'utilizzo comune.

Le apparecchiature della nuova generazione hanno, però, anche una grande valenza dal punto di vista organizzativo.

Questo aspetto è ancora poco sfruttato nel sistema bancario italiano, mentre all'estero l'utilizzo di queste apparecchiature è ormai generalizzato.

Un altro aspetto importante, infatti, è che queste apparecchiature vanno ad incidere positivamente sul *lay out* delle agenzie bancarie, consentendo di ridurre e razionalizzare gli spazi.

E' appena il caso di evidenziare che l'utilizzo di tali macchine, opportunamente organizzato, finisce con l'incidere sugli organici delle Agenzie bancarie, permettendo delle significative economie, molto apprezzate in un momento storico sempre più orientato al contenimento dei costi del personale.

Ma vediamo nel particolare come si presenta la situazione.

OCCULTAMENTO DEL CONTANTE ED EROGAZIONE CONTROLLATA: COMPARAZIONE DELLA SITUAZIONE ITALIANA CON LA REALTÀ EUROPEA**Situazione del mercato italiano**

Sono passati oltre sei anni da quando alcune aziende italiane hanno iniziato a proporre al mercato bancario italiano le macchine automatiche per la gestione del contante denominate “*cash-in cash-out*”. Queste aziende erano perfettamente conscie del fatto che, seppur supportata dalle positive esperienze europee e mondiali, l’impresa sarebbe stata ardua. Infatti, l’iniziativa venne accolta timidamente dagli interlocutori bancari interessati: responsabili della sicurezza, dell’organizzazione e del marketing.

Si è cercato di analizzare le cause del difficile inizio e, anche in occasione di questi convegni, spesso si è discusso sui probabili motivi che limitavano l’adozione di queste macchine e non ne consentivano la diffusione come una reale risposta alle esigenze del nuovo mondo bancario.

L’attività dello sportellista cassiere è sempre stata prevalentemente di carattere manuale e spesso richiede la presenza di più unità: il cassiere riceve materialmente il denaro, lo conta, lo divide, lo fascetta, lo inserisce nei mezzi forti, fa le quadrature. A volte, come detto, per alcune operazioni particolarmente importanti, è richiesta la presenza di due persone: una opera direttamente e l’altra controlla e convalida.

Quindi l’adozione di nuove apparecchiature o macchine per la gestione del contante non è mai stata accolta con particolare entusiasmo.

Il mondo bancario in generale è abbastanza restio ai cambiamenti ed alle innovazioni, che quasi sempre vengono accolti con diffidenza e scetticismo (quante volte abbiamo sentito la famosa frase “ma noi abbiamo fatto sempre così ...”).

A questo bisogna aggiungere elementi di carattere psicologico: uno sportellista cassiere italiano non gradisce condividere con colleghi l’utilizzo di un’apparecchiatura *cash-in cash-out* per vari motivi.

All’estero l’utilizzo comune è prassi normale e gli addetti addirittura non capiscono tutte le riserve che vengono espresse dai colleghi italiani; è sostanzialmente un problema di cultura e di mentalità.

Gradatamente si è riusciti a superare l’*impasse* iniziale ed oggi possiamo contare su esperienze vissute, ma anche prepararci per il futuro.

Ad oggi in Italia sono state installate diverse centinaia di macchine automatiche per la gestione del contante che, assieme alle circa 3.000 macchine installate in Europa, confermano inequivocabilmente la validità del concetto di *cash-in cash-out* automatico come strumento irrinunciabile di deterrenza antirapina e di automazione delle operazioni di cassa, nonché piattaforma di base su cui disegnare un aggiornato lay out di sportello.

Le Banche italiane che hanno adottato queste macchine sono estremamente differenziate: a carattere nazionale, a carattere regionale ed a carattere locale.

Sorprendentemente, ma logicamente, è emerso che, per la loro flessibilità e snellezza, le Banche di Credito Cooperativo sono state le prime a considerare costruttivamente la proposta, mentre le Banche di maggiori dimensioni, per la complessità dei loro processi decisionali tipici, hanno richiesto tempi più lunghi.

Il trend è in lenta ma costante crescita, a conferma che i concetti espressi dalle soluzioni sono sempre più assimilati dai potenziali utenti.

Il futuro è quindi di graduale aumento delle installazioni e, a riprova di quanto detto, le aziende produttrici che rivolgevano le loro attenzioni unicamente ai mercati esteri, stanno ora considerando pronto anche il mercato nazionale.

Analisi del trend europeo

Guardando alla realtà europea, e valutando il consistente parco installato di queste macchine, troviamo conferma nelle voci che evidenziano come, nonostante la precoce ed ormai assimilata diffusione nei vicini paesi dei sistemi alternativi al denaro contante (*credit cards, chip cards*, moneta elettronica in genere, ecc.), sembra sia impossibile sostituire la carta moneta che farà, ancora per molti anni, la parte del leone nelle normali transazioni economiche.

Per comprensibili ragioni, le Banche non gradiscono lo sviluppo della gestione del contante e probabilmente faranno di tutto per ridurre il loro ruolo diretto nella gestione diretta del denaro. Ecco, allora, che le apparecchiature di *cash-in cash-out*, opportunamente predisposte, potranno trovare una nuova ed alternativa applicazione nell'utilizzo *self service*, in *area lobby* presidiata.

Queste sono proposte che confermano l'indubbia attualità e potenzialità di questa categoria di apparecchiature, consentita anche dal fatto che già operano collegate con i sistemi informativi della Banca.

Guardando ancora alle strategie future dei servizi bancari in Europa vediamo che le Banche vogliono ampliare ulteriormente la loro offerta, riservando allo sportello un *lay out* sempre più accogliente per il cliente.

Comparazione tra situazione italiana e realtà europea

Il cliente chiede sempre più un parere professionale sulle strategie finanziarie e di profitto. Il cliente non è più solo l'imprenditore, ma sempre più spesso è il privato.

Tale situazione richiede particolare attenzione agli aspetti legati alla sicurezza. Dobbiamo rendere agevole l'ingresso del cliente in Banca ed il mondo bancario europeo sta imparando come la sicurezza non è basata solo sulla sicurezza passiva (blindature, bussole, mezzi forti, ecc.), ma soprattutto sulle procedure di gestione del contante.

Queste macchine, quindi, hanno già dimostrato la loro efficacia ed i motivi filosofici (più sicurezza, più organizzazione, più efficienza) che richiedono la loro presenza sono ogni giorno sempre più avvalorati dalle necessità operative.

Ma un ulteriore elemento verrà presto a rendere non più procrastinabile l'adozione di queste apparecchiature e si tratta di un elemento che sta per abbattersi con la forza di un ciclone sul sistema bancario europeo ed italiano in particolare: l'EURO.

L'avvento dell'euro, sotto l'aspetto della gestione del contante da parte delle Banche, avrà un impatto le cui conseguenze per ora si sta cercando di prevedere solo a grandi linee.

Tutti noi stiamo toccando con mano, giorno dopo giorno, l'impatto che l'avvento dell'euro sta avendo con il nostro mondo economico e svariati sono i problemi che si stanno presentando e che richiedono una adeguata risposta e soluzione.

Viene ora spontaneo chiedersi in che misura le apparecchiature per il ricircolo del contante siano pronte ad accogliere e trattare la nuova moneta.

Senza entrare nel tema tecnico dell'euro, che sarà affrontato e sviscerato domani dai colleghi in maniera più esauriente, tuttavia vorrei sottolineare alcune considerazioni.

La più piccola banconota è da 5 euro e corrisponde per noi ad un valore di circa 10.000 lire (esattamente Lit. 9.681,35). Questo è inusuale in paesi come l'Italia e l'Austria dove la banconota più piccola ha un valore molto più basso (Lit. 1.000). E' evidente che dovremo considerare la gestione di un numero maggiore di monete.

Il problema non consiste tanto nel come trattarle in automatico, in quanto siamo già in grado di disporre di valide soluzioni, ma nel fatto di abituarci a "portarcele appresso".

Avremo sette diversi tagli di banconote in euro, ma solo sei possono oggi venire gestiti dalle più versatili macchine disponibili sul mercato, mentre alcune apparecchiature gestiscono solo quattro tagli. Come si farà ad affrontare il nuovo corso, in particolar modo quando circoleranno contemporaneamente la "vecchia" lire ed il "nuovo" euro?

La dimensione di alcune banconote sarà più grande di quelle a cui siamo abituati. Viene spontaneo chiedersi se le attuali apparecchiature siano in grado di accettare le nuove dimensioni e la risposta già ora è positiva.

Le nuove euro-banconote hanno dimensioni maggiori dello standard italiano attuale. E' evidente che, essendo più grandi, maggiore sarà il logorio. Una caratteristica fondamentale che le apparecchiature automatiche di supporto dovranno possedere sarà quindi la capacità di trattare banconote non in perfetto stato, poiché peggiorerà quasi certamente la qualità delle banconote circolanti. Già oggi la banconota che presenta la maggiore percentuale di logorio è quella da Lit. 500.000. Ben tre tagli di euro (100, 200 e 500) superano in altezza quella delle Lit. 500.000 ed una (50) ne è quasi uguale.

Previsioni per i prossimi anni e implicazioni con l'avvento dell'euro

Sono quesiti leciti che ci dobbiamo porre ma ai quali ci sono già concrete risposte. Infatti, alcune aziende stanno adeguando la loro produzione per renderla compatibile con le nuove esigenze, ma ci si chiede anche se ciò sia effettivamente necessario, se qualche banconota non sarà mai gestita dalla macchina, in quanto di eccessivo valore e quindi scarsamente oggetto di normali transazioni di contante allo sportello (vedi l'attuale banconota da Lit. 500.000).

Alcune nazioni europee hanno già superato questo fatto e sono abituate a trattare con le macchine solo alcuni tagli di banconote.

La massa nominale delle banconote italiane circolanti è in media di circa 136.000 miliardi. La parte attiva (da gestire da gennaio 2002) sarà circa di 115.000 miliardi, dei quali si stima che l'85% (pari a 97.000) verrà gestita dalle banche e di questi il 60% (58.000 miliardi) attraverso il canale ATM.

Le Poste Italiane dovrebbero gestire le banconote rimanenti pari al 15%. Si prevede che l'euro circolante, in numero di pezzi, sarà composto da circa 8 miliardi di moneta metallica e da circa 2 miliardi di banconote.

Verrà movimentata molta più moneta di oggi e dovremo organizzarci per portarcela appresso. Cambieranno le nostre abitudini e ciò avrà un forte impatto sulle banche. I centri di contazione si dovranno attrezzare di conseguenza.

Riassumendo, quindi, si prevedono problemi derivanti dalla maggior circolazione di moneta, dalle maggiori dimensioni di banconote e dal maggior numero di tagli di banconote.

Scenari futuri

Alla luce di quanto detto si ipotizzano due scenari futuri.

Circolerà meno denaro contante, che verrà sostituito con forme di pagamento alternative. In tal modo si ridurranno drasticamente i problemi correlati alla gestione del contante. Con tale scenario la Banca necessiterà di sportelli automatizzati perché non avrà più bisogno di tante casse.

Ci sarà un solo operatore che svolgerà al meglio quello che è il suo compito primario, cioè vendere, senza maneggio del denaro. Il cassiere dovrà creare valore aggiunto al servizio e quindi sarà posta maggiore attenzione alla erogazione di servizi alla clientela.

Come sta già succedendo in altri paesi europei, sarà il cliente a maneggiare il proprio contante utilizzando macchine semplici ed affidabili con un modesto supporto iniziale dell'operatore bancario.

Incidentalmente, ma non troppo, ne deriva che il cassiere non dovrebbe più percepire l'indennità di rischio in cassa.

Si continuerà con il sistema tradizionale e ci porteremo tanto denaro in tasca. Sarà allora necessario rinforzare la struttura della cassa, le code continueranno ad esserci e forse aumenteranno, le macchine dovranno essere tante per tale lavoro, dovranno essere necessariamente più evolute ed affidabili e sarà necessario avere a livello di sportello apparecchiature compatte per trattare moneta metallica.

Si stima che i versamenti in moneta metallica raddoppieranno in valore.

Si prevede, quindi, l'opportunità di poter effettuare il caricamento e lo scarico delle macchine in *outsourcing*.

Non è facile prevedere con esattezza quale sarà lo scenario futuro: oggi, in Italia, l'uso delle carte di credito è meno diffuso che all'estero. Le Banche decideranno, in base a loro scelte strategiche o esigenze locali, quale strada intraprendere.

Chi prima decide e struttura meglio la propria scelta sarà più competitivo. Chi attende gli eventi per "vederci chiaro", ne pagherà le conseguenze. Il cliente sceglie chi si adegua prima, chi risolve meglio i suoi problemi, chi gli offre un ambiente a propria misura.

Una cosa è certa: la Banca, sia in un caso sia nell'altro, si deve attrezzare con apparecchiature di supporto evolute, testate, affidabili e di basso costo manutentivo. Il prossimo anno, durante il periodo di *changeover*, l'operatore bancario sarà soggetto ad un forte stress ed un'apparecchiatura in grado di supportare le operazioni di contante in entrambe le valute gli sarà di estremo aiuto.

La macchina, se è semplice ed affidabile, diminuisce drasticamente il rischio di errori di coniazione, che sappiamo si verificano nel 10% dei casi di *cash-in* ed al 90% nella fase di *cash-out*. Il cassiere dovrà comunque sempre contare il denaro davanti al cliente.

Sappiamo bene come le differenze di cassa si tramutano in forti costi che la Banca deve sopportare. Cercare una differenza di cassa richiede mediamente un'ora di lavoro ed il costo di un bancario è di circa £ 1.000 al minuto. Ogni Banca conosce perfettamente la quantità delle

proprie differenze di cassa giornaliera ed è quindi facilmente in grado di calcolarne i relativi costi.

Migliore automazione ed organizzazione del lavoro consentono grandi vantaggi: con tre persone oggi si possono movimentare valori dieci volte superiori a quanto si faceva ieri.

Non ci resta quindi che affrontare quest'evento con la giusta preparazione che esso merita ma anche con la tranquillità che non andrà minimamente a ridimensionare le argomentazioni e la validità delle apparecchiature automatiche per la gestione del contante, che sono già nate in un contesto europeo e con una mentalità europea.