

La Cassa Centrale si presenta: attività e curiosità



Numerosi servizi interni contribuiscono al buon funzionamento della Banca: uno di questi è la Cassa Centrale. Per meglio comprendere l'ambito che garantisce la "linfa vitale" ai clienti ma anche a tutta la nostra rete di Succursali/Agenzie, abbiamo chiesto a Liliana Plevrakis di rispondere ad alcune domande.

Liliana Plevrakis
Sostituto Responsabile Cassa Centrale,
Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA

Può spiegarci quali sono le attività principali della Cassa Centrale?

La Cassa Centrale si rivolge a due tipologie di target: quello esterno – clienti/passanti che si recano fisicamente allo sportello, e quello interno – Succursali/Agenzie in tutta la Svizzera, per le quali funge da *cash center*¹.

Tra le varie attività rientrano:

- *Approvvigionamento di denaro*: la Cassa Centrale rifornisce le casse delle diverse Succursali/Agenzie di banconote e metalli preziosi necessari all'operatività quotidiana. In base alle necessità, si occupa inoltre di approvvigionarsi tramite un *cash center* esterno. Per poter ordinare la quantità appropriata, occorre tener conto del *Plafond* assicurativo (giacenza massima di liquidità da rispettare) e delle richieste particolari della clientela.
- *Quadratura (o controllo di cassa)*: consiste nel conteggio della giacenza di banconote detenute fisicamente in cassaforte e il successivo confronto con i totali delle scritture contabili.
- *Gestione banconote "logore" (danneggiate² o troppo usurate per essere riutilizzate)*: compito della Cassa Centrale (e di tutti gli sportelli) è di ritirarle, evitando così di rimetterle in circolazione. Qualora la banconota "logora" fosse in corso di validità, il cassiere effettua il ritiro e versa l'importo corrispondente sul conto del cliente.
- *Gestione e controllo dei Bancomat in outsourcing*: Alcuni dei Bancomat presenti sul territorio sono gestiti, per nostro conto, da una società esterna. Compito della Cassa Centrale è quello di verificarne le giacenze e il corretto funzionamento, così come segnalare eventuali guasti.

¹ *Cash center*: fornitore di banconote/metalli preziosi.

² Con banconota danneggiata s'intende un biglietto strappato o al quale manca un pezzo – l'importante è che sia almeno integro per 2/3.

Cosa si intende con AKT? Qual è la differenza tra gli sportelli e la Cassa Centrale?

Rispetto a un comune sportello, dalla cui cassaforte il cassiere può attingere liberamente, l'AKT³ è una sorta di Bancomat da cui l'operatore di cassa eroga/preleva la somma richiesta dal cliente, nel taglio desiderato. Questo macchinario è solitamente utilizzato, da un lato, nelle sedi in cui il locale cassa non prevede barriere architettoniche divisorie (es. vetri antiproiettile) e, dall'altro, data la maggiore macchinosità della procedura di prelievo, presso quelle con un volume di transazioni relativamente ridotto.

Gli sportelli delle Succursali/Agenzie si differenziano dalla Cassa Centrale per la tipologia di clientela servita – esclusivamente esterna – e il *cash center* di riferimento – rappresentato proprio dalla Cassa Centrale.

L'attività della cassa si è evoluta rispetto al passato? Se sì, in che modo?

Invece del termine "evoluta" utilizzerei "cambiata". Infatti, negli ultimi anni l'attività del cassiere non è più unicamente legata alle classiche operazioni di cassa (prelevamenti/versamenti, cambi, ecc.), bensì anche al *problem solving*. Considerando tutti i (più o meno) nuovi supporti che la clientela è chiamata a utilizzare (tra cui l'e-banking e le carte di debito/credito), noi cassieri siamo sempre più sollecitati. Inoltre, gli utenti si recano allo sportello anche per porre le domande più disparate. Quindi, se da un lato le operazioni classiche si sono ridotte, dall'altro è aumentata la richiesta di consulenza primaria: le attività di supporto/servizio clienti sono infatti all'ordine del giorno.

2

Secondo lei in che modo i seguenti fattori hanno influito sull'operatività della cassa?

- *Introduzione dell'euro (1° gennaio 2002)*: all'epoca non mi occupavo ancora dello sportello, però suppongo che prima, con la presenza di più valute, la gestione delle banconote fisiche/della cassa fosse più complessa, così come più impegnativo il controllo delle giacenze.
- *E-banking*: sicuramente questo strumento ha modificato il volume del traffico dei pagamenti eseguito allo sportello. Se prima i bonifici e i pagamenti postali venivano effettuati esclusivamente in cassa, ora gran parte delle operazioni è eseguita online/digitalmente. Un discorso simile vale anche per la visualizzazione delle transazioni e il download dei documenti: il cliente è più autonomo. Non solo l'e-banking, bensì tutti i supporti che hanno limitato il contante (ad esempio le carte di debito/credito), hanno influito sul numero delle operazioni di cassa.
- *Covid*: la pandemia ha avuto un forte impatto sull'affluenza. Se prima del 2019 una percentuale di clientela era restia a servirsi dei supporti informatici disponibili (come l'e-banking) preferendo recarsi in cassa, con l'introduzione delle misure anti-Covid è stata "costretta" a farne uso, abituandocisi e causando così una riduzione dell'affluenza allo sportello.

³ AKT: Automatischer Kassentresor.

Alcuni sostengono che lavorare in cassa rappresenti un'ottima "palestra" per chiunque si relazioni con la clientela: secondo lei, perché?

Intanto perché ci si confronta giornalmente "a tu per tu" con clienti diversi e i loro bisogni o atteggiamenti più disparati. Il cassiere deve quindi essere in grado di comprendere ciò di cui l'utente necessita e rispondere nella maniera più consona; è quindi richiesta abilità relazionale, che scaturisce dall'esperienza ma anche dalla predisposizione personale.

Altri aspetti fondamentali sono la concentrazione, la prontezza nell'agire e la velocità di risposta. In aggiunta, visto i differenti quesiti presentati dai clienti, per poter fornire una soluzione mirata o rivolgersi alla persona più adatta a farlo, l'operatore di cassa deve conoscere i prodotti/servizi bancari ma anche la struttura della propria realtà.

Non da ultimo, il cassiere ha una grande responsabilità individuale nel gestire e maneggiare i valori a lui affidati. Un attimo di distrazione può causare errori, anche piuttosto gravi.

Perché il ruolo del cassiere è centrale per la Banca?

Perché il cassiere è la prima persona che si incontra quando ci si reca fisicamente in banca. Un primo contatto vincente contribuisce, da un lato, a fidelizzare la clientela esistente e, dall'altro, a influenzare l'impressione/la percezione di clienti potenziali nei confronti di BPS (SUISSE). Così come gli operatori del Call Center, i cassieri operano in prima linea per la Banca.

Inoltre, chi lavora allo sportello svolge attività di ricezione e gestione di eventuali reclami. Anche in questo caso diventa fondamentale assumere il giusto atteggiamento (saper ascoltare ed esser propositivi) ed essere in grado di trasmettere il messaggio alla persona più adatta.

Una curiosità, come si riconosce una banconota falsa?

Un falso può essere identificato da: colore, misura, parti in rilievo, spessore della carta, filigrana, ecc.

Durante la formazione i cassieri si confrontano con questo genere di banconote, è però solo con l'esperienza che il riconoscimento diventa più facile. A supporto vi sono comunque le macchine conta soldi che consentono di rilevare i biglietti sospetti – sta poi ancora una volta all'operatore di cassa verificare se si tratta effettivamente di una banconota sospetta o solo troppo logora. Ovviamente non sempre è facile avere la certezza assoluta: in caso di dubbio la banconota viene spedita all'Ufficio Sicurezza che procede alla verifica con le autorità preposte.

È necessaria una formazione specifica per lavorare come cassiere?

Sì, una formazione è necessaria. In primis, per imparare gli aspetti tecnici (conteggio delle banconote, riconoscimento dei biglietti sospetti, utilizzo dei programmi informatici, ecc.) e, in secondo luogo, per acquisire le nozioni bancarie così come conoscere gli uffici/i processi dell'Istituto. Questo perché il cassiere è uno dei primi punti di contatto e, di conseguenza, deve essere in grado di fornire al cliente una consulenza primaria su

più ambiti. Infine, assolutamente non marginale, vi è anche la formazione legata alla sicurezza (gestione degli allarmi e delle casseforti, utilizzo delle uscite di sicurezza e degli estintori, ecc.), ambito estremamente importante.

Come pensa che si svilupperà la professione nei prossimi anni? Crede che il cassiere assumerà nuove/più/diverse mansioni?

Al giorno d'oggi vi è la tendenza a rimuovere gli sportelli fisici, incentivando l'utilizzo di Bancomat e dei vari supporti digitali/informatici. Tuttavia, il nostro Istituto non intende seguire appieno questo *trend*, mantenendo le casse laddove ritiene che rappresentino un valore aggiunto per il cliente.

Per quanto concerne la professione, sicuramente si svilupperà. Si consoliderà l'evoluzione vissuta negli ultimi anni: il cassiere sarà sempre meno un mero esecutore di transazioni ma assumerà sempre di più un ruolo attivo di supporto e consulenza alla clientela, nella sua veste di *problem solver*.

Per concludere, qual è stato il suo percorso prima di ricoprire la sua attuale posizione?

Dopo la laurea in Scienze della Comunicazione, nel 2007 è cominciato il mio percorso in BPS (SUISSE) presso il Product Management, dove ho avuto modo di conoscere i prodotti e servizi della Banca. Ho fatto poi esperienza anche al Fronte, periodo durante il quale ho seguito corsi mirati, e assistito consulenti Retail. Quanto acquisito in questi ambiti mi è stato molto utile quando ho iniziato a lavorare in cassa nel 2009.

Editore

Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA

Via Maggio 1
CH-6900 Lugano
Tel. +4158 855 31 00
Fax +4158 855 31 15

Call Center 00800 800 767 76
contact@bps-suisse.ch
www.bps-suisse.ch

Disclaimer

La presente pubblicazione è stata realizzata dal Servizio Investment Advisory della Banca Popolare di Sondrio (SUISSE). Ad essa non si applicano le "Direttive sull'indipendenza della ricerca finanziaria" dell'ASB.

Il documento non costituisce un consiglio di tipo legale, fiscale, un'offerta o un invito alla sottoscrizione di quote. Esso non sostituisce in alcun caso la consulenza qualificata, necessaria prima di ogni decisione di (dis)investimento, e riguardante i rischi collegati agli strumenti finanziari, gli obiettivi dell'investitore, la sua situazione finanziaria o i suoi bisogni. È pertanto dovere dell'investitore consultare il proprio consulente finanziario nonché l'opuscolo dell'ASB "Rischi nel commercio di strumenti finanziari" ottenibile gratuitamente presso ogni banca.

Il Servizio Investment Advisory della Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) si adopera per ottenere informazioni da fonti affidabili. Tuttavia esso non può garantire che le informazioni contenute nel documento siano esatte, affidabili e complete. Pertanto la Banca non assume alcuna responsabilità in relazione al grado di aggiornamento, correttezza e completezza dei contenuti. Ogni opinione espressa può essere soggetta a cambiamenti senza comunicazione specifica ai riceventi della stessa.

I corsi ed i valori riportati sono indicativi e non rappresentano il prezzo/corso effettivo. La Banca non assume alcuna responsabilità in relazione ad eventuali danni, perdite di guadagno incluse, derivanti dalle informazioni contenute nel documento. La performance realizzata in passato non è da considerarsi una promessa o garanzia di performance futura. Il valore e il reddito degli investimenti possono fluttuare in base alle condizioni di mercato e al cambio; l'investimento può comportare perdite o diminuzioni del capitale.

I servizi ed i prodotti finanziari indicati nella presente pubblicazione non possono in nessun caso essere offerti a persone soggette ad una giurisdizione che ne limiti o vieti l'offerta.

I contenuti del presente documento non possono essere riprodotti e/o distribuiti né in parte né integralmente, senza il preventivo consenso della Banca Popolare di Sondrio (SUISSE).