

Sempre più spensieratamente “ordinary banking idiocracy”.

Il processo di semplificazione sistemico non contempla neanche più l’uso dell’ultimo neurone rimasto ad una certa parte degli addetti ai lavori.

Non me ne vogliano quei pochi addetti rimasti che oltre allo sfoggio di grande pazienza provano ancora ad usare il cervello naturale laddove l’intelligenza di sistema rivela la qualità dell’intelligenza umana che l’ha istruita.

A tal fine prendiamo in esame due episodi, avvenuti in tempi ravvicinati, di quanto intendo evidenziare.

Primo episodio.

Mentre con mia moglie stiamo facendo compere al supermercato un addetto della banca di cui siamo clienti ci avvisa di un tentativo di intrusione nella nostra carta prepagata da parte di non ben identificati soggetti. Il sistema di protezione della banca si è immediatamente attivato e il tentativo è stato sventato. Siamo stati invitati a chiamare il numero verde per bloccare (ulteriormente) la carta anche noi. Tuttavia optiamo per un’altra soluzione, cioè quella di passare in banca l’indomani e provvedere in merito alla sostituzione della carta. Ed eccoci il giorno dopo all’appuntamento. E qui inizia il percorso ad ostacoli. Per la sostituzione della carta occorrono alcune **operazioni preliminari** che richiedono il **possesso preliminare** di strumenti che non possediamo tutti insieme né io né mia moglie. Conclusione: non possiamo avere una carta sostitutiva. Ringraziamo soprattutto perché questa situazione non è dovuta ad un nostro problema, ma ad un problema di incapacità della banca di proteggere adeguatamente gli strumenti che mette a disposizione (a pagamento ovviamente) dei propri clienti mentre nel contempo ne decanta la sicurezza d’uso.

Secondo episodio.

Nella stessa banca erano disponibili, ad uso dei clienti, due totem per operazioni di ogni tipo; uno all’interno, di facile e sicuro uso, ed uno esterno in balia di chiunque e di difficile lettura poiché esposto al sole per gran parte del giorno, senza alcuna protezione da esso. Secondo voi quale dei due hanno deciso di togliere? Quello interno, ovviamente! Certo una ragione intelligente ci deve essere alla base di tale decisione. Probabilmente ciò è dovuto al fatto che la filiale della banca è aperta solo due giorni a settimana (altra decisione intelligente) per ottimizzare le risorse e ridurre i costi, lasciando comunque accessibilità al totem anche negli altri giorni, come è giusto che sia. Non è contemplata un’altra soluzione già adottata da molti anni in altre filiali della stessa banca e di altre, ovvero totem in un locale interno, in zona esterna agli uffici della filiale dove si trovano anche le cassette di sicurezza, l’ingresso, reso accessibile mediante apertura della porta mediante sblocco della serratura con inserimento della carta dei servizi personale.

Alcune considerazioni in merito:

In relazione al primo esempio sarebbe come dire che se ti rivolgessi al medico per avere la medicina per il tuo male, questo sarebbe il discorso che si svilupperebbe:

– “Buongiorno dottore, sono qui perché non sto bene e credo di aver bisogno che mi visiti e mi dia la medicina di cui ho bisogno”-

