

Nello scorso mese di novembre abbiamo scritto una lettera aperta ai vertici aziendali, segnalando una serie di problematiche connesse con la partenza del nuovo sportello.

L'Azienda decise, quindi, di sospendere l'applicazione di questa nuova procedura informatica, che è ripresa nei giorni scorsi.

Delle 13 casistiche da noi evidenziate riscontriamo che 5 sono state risolte, e di questo siamo sicuramente soddisfatti.

Le nostre segnalazioni avevano un carattere meramente costruttivo e collaborativo, all'unico fine di rendere più agevole il lavoro dei colleghi, nel comune interesse del bene aziendale, anche per alleviare le attese stressanti della clientela dovute alla farraginosità della nuova procedura.

E' quindi con lo stesso spirito costruttivo e collaborativo che chiediamo all'azienda di farsi carico della soluzione anche degli altri problemi a suo tempo evidenziati, e in particolar modo, dei seguenti :

- Non si può fare un controllo preventivo sul saldo disponibile del cliente, cosa che era possibile nella vecchia procedura;
- La procedura di acquisizione e scannerizzazione dei documenti di riconoscimento della clientela è lenta, contorta e non intuitiva;
- sarebbe opportuno introdurre delle guide, degli alert che passo dopo passo suggeriscano ai colleghi come procedere;
- Nell'erogazione delle banconote e delle monete, ogni volta che si passa da un taglio all'altro gira la rotellina di attesa, allungando a dismisura i tempi dell'erogazione del contante, per un'operazione banale;
- si potrebbe consentire agli operatori di indicare i tagli desiderati in un unico contesto, senza dover aspettare che la pagina si ricarichi ad ogni passaggio di taglio;
- La procedura continua a bloccarsi quando il cliente è un delegato di sportello, e bisogna procedere indicandolo come "cliente occasionale", il che non corrisponde al vero e soprattutto impatta negativamente anche sulle segnalazioni anti-riciclaggio. Un delegato non è un cliente occasionale;
- Nella procedura BONIF prima era possibile controllare l'esatta lunghezza dell'iban, perché i campi erano suddivisi in blocchi da 4 cifre ciascuna, ora c'è un unico riquadro, che non facilita l'introduzione dello stesso iban;
- Nei versamenti con prelievo contestuale, mentre prima era possibile inserire un resto in un qualunque momento, ora occorre scrivere prima il totale della distinta, poi passare alla scannerizzazione degli assegni, e solo dopo si può indicare il resto, con la conseguenza che se l'operatore di sportello se ne dimentica deve tornare indietro, ricominciare tutto daccapo, per poter correggere il dato;
- Infine, ma assolutamente non secondario, molti colleghi ci segnalano di avere disturbi e affaticamento visivi, perché i caratteri in grigio chiaro su sfondo bianco della nuova procedura rendono difficoltosa la visione.

Ci auguriamo che vengano trovate rapidamente soluzioni, anche perché la nuova procedura continua a produrre disservizi a danno della clientela.

Nel contempo, invitiamo l'azienda a lasciare ancora aperta la possibilità di utilizzare la vecchia procedura, come via d'uscita dai casi critici che ancora si ripropongono.

Napoli, 27/3/2017

I COORDINATORI FISAC CGIL DELL'AREA NAPOLI E PROVINCIA E DELL'AREA CAMPANIA

[- scarica il documento allegato](#)

Photo by [cristinabe](#) 