

**CGIL**



**FISAC** *Federazione Italiana Sindacale Assicurazioni Credito*  
**BANCO DI NAPOLI -I COORDINATORI delle RR.SS.AA di**  
**AREA NAPOLI/PROV E AREA CAMPANIA**

AL DIRETTORE GENERALE DEL BANCO DI NAPOLI

DR.FRANCESCO GUIDO

AL RESPONSABILE DELL'AREA DELLA STRATEGIE  
OPERATIVE INTEGRATE

DR. SILVIO FRATERNALI

**LETTERA APERTA**

La nuova procedura di sportello, della quale abbiamo già denunciato la partenza avvenuta senza preventiva formazione alle/i colleghe/i interessati e senza un adeguato supporto alle filiali, sta producendo notevoli disservizi all'utenza e forte stress alle/i colleghe/i coinvolti, a causa delle abnormi attese. Abbiamo raccolto una serie di segnalazioni di problematiche tecniche che rendono oltremodo difficoltoso il lavoro allo sportello, che ora andiamo ad elencarVi:

- non si può fare controllo preventivo sul saldo disponibile del cliente (nella vecchia procedura ad inizio di operazione cliccando sul tasto verifica ciò era possibile);
- In PROCEDURA F24IN non si possono inserire direttamente i decimali, occorre prima cancellare i due zeri preimpostati;
- la procedura di acquisizione e scannerizzazione del documento di riconoscimento è lenta e non è guidata e nemmeno intuitiva (per registrare i documenti di un cliente occasionale ci si può impiegare oltre un'ora!);
- a conclusione dell'operazione , sulla pagina di ABC che compare non c'è più il nome del gestore del cliente, molto utile per indirizzarlo, anche in funzione commerciale;
- la funzione CALCO non permette di usare i decimali attraverso la tastiera;
- se dopo un'operazione si clicca su stampa saldo, questa non avviene automaticamente ed occorre anche cliccare su "stampa copia" per averlo;
- nell'erogazione delle banconote e delle monete ogni volta che si passa da un taglio all'altro gira la rotellina dell'attesa, allungando a dismisura i tempi dell'erogazione per un'operazione banale (esempio: il cassiere deve erogare 1000€ così distribuite: 14 pezzi da 50, 10 da 20, 5 da 10 e 10 da 5. Ogni volta che si passa da un taglio all'altro la rotellina dell'attesa gira allungando in maniera abnorme un'operazione molto banale);

- spesso alla prima operazione della giornata viene segnalata assenza firma grafometrica, che poi non risulta essere vera. Nella videata iniziale, se si fa la ricerca per conto corrente, non dà risultati. Se si parte anziché digitando l'acronimo dell'operazione, indicando il c/c del cliente, succede che non trovi il medesimo;
- per tutte le operazioni con delegati di sportello si blocca la procedura e si è costretti a tornare al vecchio sistema (è successo con BONIF, LIAGG E VERSA); od in alternativa si deve procedere come cliente occasionale (o senza cliente allo sportello) il che formalmente non è corretto;
- nel fare il CHIUS, la quadratura dei valori in bianco spesso è risultata difforme dalla reale consistenza e dall'ESVIB stesso;
- in procedura BONIF mentre prima era possibile controllare la lunghezza dell'IBAN, perché lo stesso era suddiviso in blocchi da 4 cifre, invece ora non è più possibile, c'è un unico riquadro;
- nei versamenti con prelievo contestuale, mentre prima era possibile inserire un resto contestuale in un qualsiasi momento, ora occorre scrivere prima il totale distinta, poi passare a scannerizzare gli assegni e solo dopo si può indicare il resto, con la facile possibilità di dimenticarsene;
- infine, molti colleghi lamentano che i caratteri in grigio della procedura sono visibili con difficoltà.

Tutto ciò contribuisce ad allungare a dismisura i tempi di esecuzione delle operazioni e di conseguenza le attese della clientela, con riflessi anche di ordine pubblico.

***Pertanto, in questa fase ancora introduttiva e sperimentale, oltre a manlevare le lavoratrici ed i lavoratori da situazioni di errori dovuti soprattutto ad una Non perfetta conoscenza della nuova procedura, chiediamo rapidi interventi volti alla soluzione delle problematiche segnalate, nel reciproco interesse al benessere generale nella nostra Azienda.***

Napoli 21/11/2016

***I COORDINATORI delle RR.SS.AA. FISAC/CGIL  
di Area Napoli e Provincia ed Area Campania***