

**CGIL**



Federazione Italiana Sindacale Assicurazioni Credito

AL DIRETTORE GENERALE DEL BANCO DI NAPOLI  
DR.FRANCESCO GUIDO  
AL RESPONSABILE DELL'AREA DELLA STRATEGIE  
OPERATIVE INTEGRATE

DR. SILVIO FRATERNALI

Apprendiamo che, nell'ambito della procedura informatica denominata "Nuovo Sportello", dal prossimo 15 novembre non sarà più possibile la duality, cioè il ricorso ai vecchi messaggi operativi.

Quando è partita, in maniera approssimativa e senza la dovuta assistenza, la nuova piattaforma tecnologica di sportello, esattamente un anno fa, avevamo scritto all'azienda indicando 13 criticità, chiedendo che venissero corrette e che venisse mantenuta la possibilità della duality, come valvola di sfogo per le filiali qualora la nuova procedura andasse in blocco.

Delle nostre osservazioni, elaborate con mero spirito costruttivo, nel comune interesse di far funzionare meglio la banca e rasserenare i colleghi, ne sono state risolte solo 5, e nemmeno tra le più critiche.

Restano ancora problematiche irrisolte, alle quali se ne sono aggiunte altre, che andiamo ad elencare nello specifico:

- non si può fare controllo preventivo sul saldo disponibile del cliente (prima a inizio di operazione, cliccando sul tasto verifica ciò era possibile).
- la procedura f24iy( vecchio sistema) consentiva, in caso di risposta di errore, di verificare sul giornale di fondo quale sezione e quale rigo del modello f24 andare a correggere. Col Nuovo Sportello questo non accade.
- la procedura di acquisizione e scannerizzazione del documento di riconoscimento è lenta, non è guidata e nemmeno intuitiva (per registrare i documenti di un cliente occasionale ci si può impiegare oltre un'ora!)
- se dopo un'operazione si clicca su stampa saldo, questa non avviene automaticamente. Occorre anche cliccare su "stampa copia" nella pagina successiva.
- nella procedura BONIF bisogna sempre precisare se si vuole la stampa della contabile. La clientela che chiede un bonifico, specie se disposto per contanti, vuole sempre la ricevuta. Se l'operatore non flagga l'apposito campo questa non viene prodotta. Sarebbe opportuno prevedere la stampa di default.
- sempre in procedura BONIF prima era possibile verificare la lunghezza dell'iban al momento dell'inserimento, perché lo stesso era suddiviso in blocchi da 4 cifre, ora questa possibilità non c'è.

- per tutte le operazioni con delegati di sportello la procedura non consente l'esecuzione delle stesse, infatti a video appare la scritta "operazione non ammessa per delegati di sportello. Per poter procedere occorre selezionare il campo CLIENTE OCCASIONALE o SENZA CLIENTE ALLO SPORTELLLO, il che è formalmente non è corretto. Si deve attestare un falso.
- nei versamenti con prelievo contestuale, mentre prima era possibile inserire l'importo del prelievo in un qualsiasi momento, ora occorre scrivere prima il totale distinta, poi scannerizzare gli assegni e solo successivamente si può indicare l'eventuale importo del prelievo.
- per tutta l'operatività con clientela occasionale (pagamento f24, tasse universitarie, mav, incasso effetti) il Nuovo Sportello richiede necessariamente l'identificazione del soggetto presente, mentre col vecchio sportello questo non accadeva, e l'esecuzione dell'operazione era più agevole e rapida.
- Infine, molti colleghi lamentano che i caratteri in grigio della procedura sono visibili con difficoltà.

Il Nuovo Sportello continua ad essere estremamente problematico, lento, farraginoso e non interconnesso.

I tempi delle operazioni sono dilatati a dismisura, causando disagi e malumori alla clientela, disservizi nell'operatività quotidiana (affollamento, chiusura anticipata degli sportelli ecc.) e profondo stress tra i colleghi.

Chiediamo, pertanto, all'azienda di consentire ancora l'utilizzo della duality fin quando i necessari correttivi alla nuova operatività tecnologica non saranno attuati.

Napoli 9 Novembre 2017

**I COORDINATORI FISAC CGIL  
AREA NAPOLI E PROVINCIA E AREA CAMPANIA**