

Nuova operatività di sportello

Blend o Blando?

Come richiesto a gran voce dalle OO.SS., sia formalmente sia attraverso le denunce che si sono levate da tutte le piazze, si è svolto un confronto su BLEND alla presenza, oltre che della consueta delegazione aziendale, delle funzioni centrali competenti.

La riunione è iniziata con la precisazione che una delle principali ragioni per cui si è lavorato ad un'altra procedura, rispetto al PDS, è che il Piano dei Sistemi non sarebbe stato in grado di "girare" sui sistemi Windows 10 e che nel piano 20-20 è previsto il passaggio proprio al sistema operativo ultimo generato in casa Microsoft.

Alcuni dettagli che ci sono stati forniti: ad oggi Blend è stato rilasciato su 729 agenzie; ne restano 12, che sono quelle ubicate presso i Palazzi di Giustizia, destinate ad essere attivate entro l'11.06; dopo tale data saranno attivati i centri private.

Rispetto alle disfunzioni fatte registrare da Blend e denunciate dal Sindacato a tutti i livelli, la Banca le ha riassunte in 4 tipologie:

- ✓ **crash di memoria** (dovuto principalmente al fatto che Blend è stato distribuito su macchine WIN7 seppur espressamente concepito per l'operatività su WIN10, e comunque risolto da una patch di aggiornamento);
- ✓ **perdita di stampe** (sarà prevista ora la stampa in locale in caso di nuovo arresto);

- ✓ **interruzione del collegamento di rete e scollegamenti** (ora è stato attivato un alert);
- ✓ **disallineamento dei mezzi** (ora viene previsto il riallineamento automatico).

Soprattutto la prima disfunzione la dice lunga sul modo di procedere di questa azienda: **smania di partire, poca attenzione organizzativa e Direzioni che tra loro non dialogano!**

Per fine luglio si prevede l'entrata a regime della nuova operatività; entro lo stesso termine, l'identificazione della clientela allo sportello potrà avvenire **anche** tramite PIN e OTP.

Come OO.SS. avevamo richiesto di spostare a settembre la fine della sperimentazione e la cessazione dal ruolo degli Angel, ma l'azienda è intenzionata a proseguire, nonostante tutto, secondo la propria tabella di marcia che prevede la chiusura della fase sperimentale nel prossimo mese di luglio.

Certo le criticità sono ancora lontane dall'essere risolte ed il fatto che, anche nel momento in cui scriviamo, ne avvengano di nuove non ci rasserena affatto. Confidiamo che gli interventi, anche a livello strutturale, siano più concreti e definitivi delle provvisorie "pezze" rappresentate, ad esempio, dalla raccomandazione che *"in fase di prelevamento non devono essere toccati i tasti della tastiera"*!

In ogni caso, abbiamo richiesto, che la NPS nei confronti delle agenzie,

venga "sterilizzata" fino a fine sperimentazione e non gravi sull'incentivante dei colleghi interessati che per cause puramente ORGANIZZATIVE vedono i clienti imbucati e maldisposti.

Abbiamo altresì richiesto - nuovamente - la previsione di operatività alternative ufficiali in caso di emergenza al fine di garantire ai colleghi, sulle cui spalle ricade la responsabilità di fronteggiare le esigenze della clientela, di operare in una assoluta certezza normativa evitando il ricorso a soluzioni "fai da te" che espongono a rischi operativi e a responsabilità rilevanti.



Ci si è soffermati anche sul tema delle autorizzazioni visto il caos che si sta generando sull'argomento. Tema su cui, come promesso durante l'incontro, la banca è prontamente intervenuta ricordando con una mail agli interessati che "con l'accesso alla sezione VISTO DIREZIONE non è stata concessa la facoltà di autorizzare tutte le operazioni" e che "nulla è variato ... tale attività è sempre in carico ai ruoli autorizzativi competenti".

Infine abbiamo chiesto all'Azienda alcuni chiarimenti di indirizzo gestionale:

Sindacato: il mercato retail, ha dato direttive circa il livello di coinvolgimento dei CCP (ex GCP), nell'operatività di Blend per quelle attività che non prevedono maneggio di contante?

Azienda: non c'è alcuna direttiva. Il consulente può avvalersi di questa possibilità in ottica di opportunità di maggior soddisfazione del cliente incontrato per ragioni commerciali;

Sindacato: sono stati clusterizzati come Consulente Daily Banking quei GCP che di fatto svolgevano e svolgono esclusivamente pura e semplice attività di cassa?

Azienda: Sì, con riserva di verifica a livello locale.

Sindacato: per i Consulenti Daily Banking sono state precisate le attività commerciali richieste?

Azienda: si fa riferimento ai prodotti ed ai servizi previsti nella campagna di incentivazione.

Questi chiarimenti sono necessari al fine di evitare ai colleghi futuri problemi in sede di Dialogo.

In quanto la Banca tende a valutare il lavoratore per le mansioni teoriche del ruolo, più che per quelle effettivamente svolte.