



FEDERAZIONE AUTONOMA BANCARI ITALIANI

**Coordinamento Territoriale delle RR.SS.AA. FABI
UniCredit S.p.A. Region Centro - Nord**

**Parte la nuova procedura di sportello....
" Tu lo sapevi....?? "**

E' notizia di questi giorni che a breve cambierà la nuova procedura dello sportello contabile.

Appare ancora una volta evidente la cattiva gestione ed organizzazione con cui questo passaggio è stato gestito.

Inizialmente sono stati individuati dei cassieri, chiamati "pilota", che solo un giorno prima di usare la procedura hanno ricevuto via mail brevi istruzioni sulle novità del nuovo applicativo.

E dire che la nuova piattaforma non apporti grosse modifiche non è certo esatto.

Nel vecchio Sportello si partiva dalla transazione e si arrivava all'identificazione del cliente, nella nuova si fa l'esatto opposto, partendo dall'individuazione della persona che effettua l'operazione per arrivare infine all'esecuzione della stessa.

Questo tratto distintivo della nuova procedura, dopo una prima analisi, appare certamente in linea con i principi di adeguata verifica sui quali le Autorità di Vigilanza pongono moltissima attenzione ; d'altra parte bisognerà verificare sul campo come potranno e saranno gestiti, durante l'operatività quotidiana, i blocchi operativi già preannunciati in appositi messaggi nella bacheca del portale.

Affidarsi al solo supporto di Uni-Contact, strumento senz'altro valido in alcune circostanze (in particolar modo per il collega che può, con calma e tempo consono, consultarlo senza dover completare un'operazione con il cliente allo sportello), **rischia poi di rivelarsi insufficiente ed inadeguato alla fattispecie in oggetto**; considerando oltretutto che sino alla fine della scorsa settimana il banner contenuto su Uni-Contact stesso risultava inaccessibile o assolutamente incompleto.

E' da sottolineare poi che la partenza della nuova procedura è passata sotto silenzio, tanto è vero che alcune figure di sintesi della rete erano completamente all'oscuro della novità.

Si rischia dunque che i cassieri, tra quelli non definiti " pilota ", aprano il terminale e si trovino davanti una nuova procedura, senza conoscerla e dover quindi reperire, con il cliente allo sportello, le informazioni per completare le operazioni.

Speriamo almeno che la nuova procedura di sportello si riveli con il tempo migliore delle precedenti ed agevoli il lavoro dei colleghi del front office, **sottolineando ancora una volta come il passaggio sia stato gestito in modo quanto meno approssimativo.**

Tuteleremo in tutte le sedi i colleghi che, affidandosi spesso al solo supporto del Ticket Online, dovranno in agenzia barcamenarsi nel quotidiano.