



Banca Popolare di Ancona

## P.A.O. BPA

In data odierna si è tenuto un incontro sindacale, richiesto dalle scriventi OO.SS., sulle criticità della nuova piattaforma informatica in BPA, alla presenza del Vice Direttore Generale BPA, Castelli, del Responsabile delle Relazioni Sindacali di Gruppo, Napoli, e del Responsabile della Direzione Risorse Umane della BPA, Moretti.

**Le scriventi OO.SS. hanno evidenziato il momento di particolare criticità della Rete dovuto ad un “clima interno non più sereno” ed a difficoltà di “relazione con la clientela”. Nello specifico sono state manifestate molte problematiche raccolte tra i lavoratori di cui ne riportiamo alcune, contenute in due documenti che sono stati consegnati alla delegazione aziendale:**

- i manuali delle procedure del nuovo S.I. non servono per risolvere le problematiche che giornalmente si presentano in quanto non sono né chiari né esaustivi (manuale crediti, garanzie, carte, etc.). In alcuni casi c'è discordanza tra quanto descritto nei manuali e la procedura effettivamente richiesta nel P.C.;
- difficoltà a contattare l'help desk per la soluzione delle problematiche;
- le “remedy” forniscono risposte evasive, non risolutive e spesso non rispondono proprio. In alcuni casi abbiamo riscontrato più risposte contraddittorie per la stessa “remedy”;
- la “PEF” è una procedura farraginosa, con la conseguenza che spesso la stessa si blocca proprio per come è strutturata;
- non esistono disposizioni precise sul perfezionamento delle pratiche di fido, in maniera particolare dei finanziamenti con le cooperative di garanzia. Il manuale “FICS” non riporta l'iter preciso da seguire e ci si deve affidare al classico “passa parola” o alle Email che l'Area di competenza ha inviato a seguito di ripetute richieste;
- la lista giornaliera degli “sconfinati” non contiene gli insoluti di portafoglio del giorno stesso, a differenza del vecchio sistema: di conseguenza per controllare l'effettivo stato del conto corrente occorre fare i movimenti nel PC. Inoltre se gli insoluti vengono appostati a “debitori e creditori”, la partita non genera alcuna evidenza sul saldo del c/c. Anche le rate dei finanziamenti sospesi non generano alcuna evidenza sul saldo del c/c. Sarebbe utile avere a disposizione un tabulato di inizio giornata che riporti tutti i movimenti che hanno generato gli sconfinamenti ed anche un elenco di fine giornata. Questo permetterebbe al Titolare di filiale di avere sotto controllo l'effettiva posizione dei vari c/c e la situazione degli sconfini complessiva di filiale, senza dover ricorrere alle ricerche sulle varie liste al fine di ottenere un monitoraggio del rischio;
- non sono stati creati a sufficienza i fidi per “DIA” e questo fa sì che gli sconfinati siano di più (perché normalmente si permette la disponibilità immediata al cliente), e di conseguenza vengono generate automaticamente molte più “LUT” che debbono essere viste e commentate;
- se la filiale rende disponibile un assegno versato, in assenza di fido per “DIA”, il sistema genera automaticamente una “LUT” e viene attribuito un affidamento al cliente, senza possibilità di storno di alcune partite che nel frattempo vengono addebitate;
- il perfezionamento delle garanzie rappresenta un grande problema per la complessità della procedura di inserimento delle stesse;
- difficoltà enormi nella gestione delle condizioni;
- la procedura mutui in “FICS” è troppo complicata;
- la chiusura dei c/c è complicatissima perché addirittura si deve fare una pratica di fido per azzerare il fido sul c/c. L'estinzione dei c/c debbono essere prenotate e le risposte arrivano dopo diverso tempo;
- il nuovo S.I. considera i prestiti cambiari alla stessa stregua dei prestiti chirografari e di conseguenza non permette l'invio al protesto delle cambiali;
- il tabulato delle rate sospese viene aggiornato ogni 10 giorni: quindi non si ha la possibilità del controllo giornaliero;

- non esiste un tabulato delle pratiche estero scadute: occorre entrare nella procedura estero e fare l'interrogazione dei singoli c/c.
- il tabulato creato recentemente dei titoli in scadenza non è completo (es.: non contiene i "CD SWAP" in scadenza, etc.);
- esiste un solo tabulato giornaliero dei "DDCC" e durante la giornata non lo si può ristampare: di conseguenza non si può avere una situazione aggiornata in ogni momento;
- si perde tanto tempo per gestire al mattino gli sconfini perché bisogna consultare i diversi tabulati;
- l'operativo non può più lavorare in data "postergata": questo fa sì che non si possa più organizzare e monitorare la mole di lavoro per le scadenze importanti (F24, emissione assegni circolari e stipendi);
- l'apposizione del timbro postale per la data certa incide notevolmente sui carichi di lavoro;
- la clientela lamenta il non invio delle contabili, o l'invio delle stesse incompleto (mancano saldo e valuta);
- esistono forti difficoltà nel processo di erogazione dei prestiti cambiari, per la complessità della procedura di perfezionamento ed erogazione;
- SCONFINI: il tabulato non evidenzia le rate sospese, manca la visibilità degli insoluti, non c'è evidenza degli sconfini di giornata;
- Nessuno risponde alla maggior parte delle "LUT" proposte e i Titolari delle filiali retail si debbono prendere ogni responsabilità;
- la nuova procedura ha reso estremamente difficoltosa e molto articolata l'operatività degli anticipi fatture, soprattutto in fase di estinzione della fattura stessa, trattandosi spesso di fatture accompagnate da "incassi certi". Sino a qualche mese fa, l'anticipo su fattura Italia "senza notifica" era una operazione (sicuramente remunerativa per l'Azienda) sulla quale l'Azienda stessa "spingeva" molto; ad oggi – fermo restando la complessità dell'operazione – la posizione di rischio è chiara solo dopo almeno 2 giorni lavorativi dalla lavorazione, con tutte le conseguenze operative e di rischio connesse;
- la complessità della MIFID è nota a tutti e soprattutto esiste un reale e concreto rischio dei lavoratori in caso di reclamo da parte della clientela. In questo caso la formazione è stata carente e in particolare quella "a distanza" non ha dato alcun risultato. Ora servirebbe approfondire gli aspetti della nuova e complessa normativa e a tal fine non è sicuramente sufficiente la semplice lettura dei due "Quaderni ABI", ammesso che se ne abbia il tempo.

**Le OO.SS. ritengono che oltre la sistemazione degli aspetti tecnico/organizzativi serva un ulteriore intervento formativo da parte della BPA.**

La delegazione aziendale, preso nota di quanto manifestato, ha portato a conoscenza le OO.SS. delle **prime iniziative** formative finalizzate al superamento delle problematiche esistenti:

- sono stati programmati 3 stage di due giorni cadauno, per addetti al Polo di delibera periferico di Napoli presso l'omologa struttura di Brescia, nelle seguenti date: 4 e 5 settembre; 9 e 10 settembre; 15 e 16 settembre.
- sono stati richiesti a UBISS n. 15 stage di tre giorni cadauno per commerciali (Small Business in primis) da potersi effettuare quanto prima presso le filiali del Banco di Brescia.
- Sono in corso di svolgimento degli affiancamenti "interni" di gestori più carenti presso filiali con gestori più esperti (evidenza specifica per l'Area Campania).
- Si stanno organizzando, su input dell'Area Marche e in collaborazione con il Servizio Estero e Direzione Retail, degli approfondimenti operativi su Condizioni, Convenzioni, Estero, Pef e Fics.

Inoltre sono stati già realizzati e/o programmati i seguenti interventi:

- su condizioni Retail: 4 per Marche Centro, 1 per Pescara, 2 per Napoli, 1 per Roma, 1 per Rimini, 1 per Todi.
- Su condizioni Private: 1 a Jesi per tutti i Private Banking.
- Su Pef e Fics: effettuati 2 interventi a Jesi e altri 2 da effettuare sempre sulla zona Marche centro (probabilmente per la prossima settimana)
- Su Estero: 1 Adriatico e 1 Tirrenico.

**Le scriventi OO.SS. continueranno a raccogliere presso i lavoratori tutte le criticità che ancora dovessero emergere, verificheranno l'attuazione degli interventi aziendali e, se necessario, solleciteranno ancora la BPA sulle problematiche che dovessero emergere in futuro.**