



IL DIGITALE CHE PRODUCE CARTACEO:

IL CASO DEL PROCESSO DI ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Dai colleghi riceviamo sollecitazioni a far emergere nuovamente il “caso” della farraginoso procedura di archiviazione dei documenti, muniti di codificazione a barre SAD6, gestiti dai Service esterni.

Nel caso di riscontro di difformità dei documenti inoltrati, questi non vengono restituiti al mittente con l’indicazione della problematica, ma se ne richiede una nuova stampa e un nuovo invio.

Con l’imbarazzo, fra l’altro, di dover riconvocare tutti i clienti e con ulteriore aggravio di lavoro allo sportello.

Per una banca che spinge verso il Digital i propri clienti, non diamo certo una immagine “digital” delle nostre strutture e delle nostre procedure.

Pc ormai obsoleti, tablet per il ritiro della firma digitale che si bloccano in continuazione, assistenza inadeguata per le macchine fotocopiatrici e per i bancomat: insomma, il sistema degli appalti non funziona.

Occorre modificare con urgenza il processo, anche con il superamento dell’inoltro dei documenti o quantomeno con la possibilità di poter riscontrare nell’immediatezza l’avvenuta stampa di tutti i moduli previsti o, altresì, introducendo la loro scannerizzazione, come già peraltro avviene per alcune tipologie di contratti.

Alcuni colleghi si sono organizzati nel fotocopiare tutto il materiale inviato, così da poter giustificare il proprio corretto operato, altri invece annaspiano nel veder continuamente crescere le richieste di duplicazione e l'assolvimento dell'ulteriore compito di inoltrare.

Le ristampe hanno anche un vincolo temporale e quindi non è dato sapere come avverrà la loro sistemazione.

Inoltre bisogna tener presente il problema della stampa moduli che spesso si interrompe o non genera tutti quelli previsti. E' infatti risaputo che la tipologia di carta riciclata utilizzata genera inceppamenti nella stampa.

I tempi fra l'invio dei moduli e il riscontro sono lunghi e il sistema dei ticket per quelli sospesi non è risolutorio, ma si traduce in un aggravio del lavoro. Anche per i documenti "mancanti", rispetto all'accompagnatoria, non si ammette replica: il Service ha sempre ragione.

Non riteniamo utile cercare colpevoli da una parte e dall'altra, ma siamo invece certi che occorra trovare una rapida soluzione, evitando così i rischi operativi e di reputazione sottesi, nonché gli ulteriori costi.

Il benessere passa anche attraverso una efficace organizzazione del lavoro, il cui compito spetta all'Azienda ma è nostro, e lo rivendichiamo, quello di sollevare criticità e proporre soluzioni per il bene di tutti.

Roma, 18 febbraio 2019

RR.SS.AA DI ROMA – UNICREDIT SPA

FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN