



REPORT COMMISSIONE TECNICA

In data 18 novembre si è riunita, dopo circa un anno e mezzo di stop, la Commissione Tecnica, organismo bilaterale paritetico che ha il compito di occuparsi delle anomalie procedurali e strumentali che i colleghi riscontrano nello svolgimento dell'attività lavorativa quotidiana, nonché della corrispondenza tra l'applicazione delle procedure e quanto stabilito dalle normative aziendali. Di seguito i principali temi affrontati:

- **APPARECCHIATURE SELF SERVICE:** sono state riportate ad azienda tutte le principali problematiche segnalateci dalla rete, ossia la presenza nelle nuove macchine di un solo cassetto per gli scarti del Self e dell'Atm, con conseguenti difficoltà degli operatori in fase di quadratura; l'inibizione della funzione che permette di ricaricare automaticamente l'Atm con banconote rinvenienti dai versamenti (riciclo); carte Numia non abilitate per i versamenti e per la stampa e/c.
Abbiamo altresì sottolineato che lo svuotamento delle apparecchiature Self non si configura come semplice quadratura, ma come un insieme di operazioni contabili che richiedono un tempo adeguato di esecuzione; ne consegue quindi che tale operatività non dovrebbe rientrare nelle attività da svolgere al termine dell'adibizione allo sportello (30 minuti previsti dall'art 111 c.12 del CCNL 23/11/2023). Abbiamo infine evidenziato che con il sistema delle casse alterne si configurano carichi di lavoro insostenibili in molte realtà, con il ricorso al pannello autorizzativo per l'apertura della cassa al pomeriggio che da eccezione è diventato la norma. Un focus particolare su questo aspetto è stato dedicato agli ods part time.
- **PROCEDURA UNIVERSO:** abbiamo segnalato negli ultimi mesi le anomalie verificatesi con l'introduzione del nuovo applicativo, in particolare con riferimento ai ritardi nei rimborsi/riscatti. Nonostante gli interventi e i correttivi applicati da azienda, abbiamo sottolineato che le problematiche sono solo in parte risolte.
- **PROCEDURA 4S:** numerose le anomalie che abbiamo raffigurato ad azienda, quali, a titolo esemplificativo, l'assenza di blocco per le polizze in caso di concentrazione superiore al 40% e l'OAD che non avvisa della chiusura anticipata del collocamento dei certificati. L'azienda ci ha comunicato l'avvio del progetto DWP (Digital Web Platform), che rivoluzionerà il mondo della 4s e permetterà di superare tutte le criticità segnalate, di cui riconosce l'esistenza.
- **CIM/CORPORATE:** abbiamo segnalato ampiamente le criticità relative al modello attuale. Due gli aspetti principali: in primo luogo i carichi di lavoro delle agenzie, che in un contesto di cronica mancanza di personale faticano a soddisfare le continue richieste dei centri. In secondo luogo, il dato oggettivo che i clienti di questi segmenti difficilmente si recano fisicamente in banca, ma richiedono un servizio "a domicilio", non previsto dalla normativa interna, oppure "da remoto", che risulta ancora carente in questo modello, in particolare in tutta la fase di apertura dei rapporti. L'azienda si è

impegnata ad affrontare la complessa problematica.

- **ANOMALIA AUTHENTICATOR:** ci è stato segnalato che per alcune procedure venga chiesto un codice di autenticazione che viene inviato sul cellulare. Il problema sorge laddove al collega non sia assegnato il cellulare aziendale, come per gli Ods, cui viene chiesto il codice inviato sul cellulare privato per accedere alla procedura TRAV. L'azienda ha affermato che ciò costituisce un'anomalia, per cui invitiamo i colleghi interessati ad effettuare ticket e ad inviarci le relative segnalazioni.

Molte altre le questioni affrontate, in vari ambiti, a testimonianza dell'attenzione che le scriventi OO.SS. dedicano alle condizioni lavorative dei colleghi.

Ci auguriamo da parte aziendale una maggiore puntualità nella convocazione di questa Commissione, che impatta nella risoluzione dei problemi quotidiani delle lavoratrici e dei lavoratori.

Rimaniamo a disposizione nel raccogliere tutte le segnalazioni del caso tramite i vostri rappresentanti sindacali di riferimento.

Milano, 01 dicembre 2025

COORDINAMENTI GRUPPO BANCO BPM
FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA UIL