



## “RITORNO AL PASSATO”

Dal mese di giugno dello scorso anno la Rete di Milano ha visto l'introduzione del nuovo modello di Servizio delle filiali Advisory (senza cassa), prima come progetto pilota e poi come modello applicato dall'Azienda su tutto il perimetro nazionale.

Il personale delle filiali, dopo anni passati a “digitalizzare” i clienti tramite Internet Banking, App, Bancomat e a dirottare i clienti “poco evoluti” su agenzie fornite del servizio di cassa tradizionale, per transazioni che prevedono necessariamente l'uso del contante, ha dovuto fare “dietro front” e rimpinguare i “cassetti” non solo di valuta locale (per prelievi oltre la disponibilità degli ATM), ma anche di valuta straniera (per le richieste dei propri clienti che non possono essere più deferite sulle quattro agenzie con il Servizio di cassa tradizionale rimaste sul territorio meneghino).

In seguito alle nostre rimostranze l'Azienda ha risposto considerando transazioni, come pagamento di cambiali in contanti, prelievi e versamenti da libretti “bimbi” o di amministratori di sostegno e quant'altro gravita ancora tramite procedura di cassa, come operazioni eccezionali: peccato che l'eccezione capita oramai ogni giorno, poiché il cliente, come previsto dal nuovo modello di Servizio, anche per evitare eventuali reclami, deve essere gestito dalla filiale di appartenenza e pertanto si attiva lo sportello di Cassa per ogni richiesta da parte della clientela : un vero ritorno al passato!

Il tutto senza che lavoratrici e lavoratori (spesso giovani) siano stati formati in modo adeguato e senza un valido supporto: la formazione al ruolo è spesso effettuata “sul campo”, nei ritagli di tempo e cercando al telefono qualche collega più esperto che possa guidare nelle procedure, dato che il ricambio generazionale viene gestito senza passaggio di consegne, e in caso di dubbio o reticenza vengono indirizzati ad “Unicontact” o al VDO (se presente in filiale). Il nuovo modello prevede poi che tutti i colleghi Personal debbano essere fungibili nelle transazioni di sportello, non definendo a chi spetti la responsabilità della custodia e maneggio dei valori di sportello.

Questione assai più spinosa sono le **indennità di rischio**: non solo colleghe e colleghi sono sottoposti al rischio di ammanchi di valori senza un'adeguata formazione, ma in molti casi riscontrati alcuni responsabili/VDO sono restii a riconoscere le indennità aggiuntive, rispetto alla normale indennità prevista per il carico/scarico ATM come previsto dal nostro CCNL (art.52), per le aperture straordinarie della cassa delle filiali advisory o in quelle con servizio tradizionale di maneggio valori di sportello se eseguite negli orari pomeridiani.

**Come Organizzazioni sindacali disapproviamo tale modalità di applicazione del modello voluto dalla Banca: senza la dovuta formazione e in modo disomogeneo, non solo tra i vari territori lombardi ma anche nella stessa città di Milano dove è causa di malcontento tra lavoratrici e lavoratori della rete.**

**NOTA BENE: Nel caso in cui colleghi e colleghe dovessero:**

- maneggiare contante allo sportello presso le agenzie senza servizio di cassa oppure
- superare le 6 ore rispetto alle eventuali 5 previste di adibizione in cassa oppure

**- effettuare aperture straordinarie di cassa nelle Agenzie Advisory (da 8 luglio 2024)  
è compito del responsabile\VDO effettuare la dovuta segnalazione per l'erogazione della  
differenza spettante.**

**Vi invitiamo per tale motivo a segnalare sempre al vostro responsabile\VDO di aver effettuato  
caricamenti bancomat\aperture di cassa anche per una questione di sicurezza operativa oltre che  
di indennità.**

**Milano, 21 gennaio 2025**

**RSA Milano di Unicredit Spa  
Fabi – First Cisl- Fisac Cgil- Uilca -Unisin**