

## FILIALE ON LINE

**Indice Soddisfazione Cliente = 10**

**Indice Soddisfazione Collega... Non Pervenuto**

Nell'incontro del 1° luglio con l'azienda, in cui è stato affrontato il tema della Filiali on Line, è emersa chiaramente **l'abissale distanza che separa la realtà concreta dal mondo delle idee.**

L'azienda ha dimostrato una grandissima attenzione all'Indice di Soddisfazione della Clientela (INS) a fronte di una contestuale assoluta sordità alle richieste di coloro che, con il loro lavoro, permettono di ottenere un buon INS, e questo è un assoluto controsenso.

### DISTACCAMENTI

La grande novità degli ultimi mesi: i distaccamenti unipersonali. Se da una parte questa scelta aziendale porta ad una riduzione della mobilità, dall'altra dobbiamo segnalare le numerose criticità emerse da una gestione deficitaria di questa decisione.

Molti colleghi sono **PRIVI DELLA POSTAZIONE DI LAVORO**, (alcuni infatti sono stati "esonerati" dal rientro in sede obbligatorio programmato per tutte le Fol in questi mesi) o con postazioni **non pienamente adeguate all'attività da svolgere.**

Non sono neppure chiari i criteri con i quali sono individuati i colleghi da adibire ai Distaccamenti, anche perché quasi sempre provengono dalla Rete, che in questo modo si impoverisce ulteriormente.

A tutto ciò aggiungiamo **l'incertezza sull'orario di lavoro**, che varia in funzione della modalità con la quale viene espletato (agile o presso la e in filiale) e soggetto a **continue variazioni.** Crediamo che queste segnalazioni di disagio debbano essere tenute in debito conto, perché non si tratta di sterili lamentele, ma di suggerimenti costruttivi volti a migliorare le condizioni di lavoro e conseguentemente l'attività della Fol.

- Possibile che prima si creino delle strutture e solo successivamente ci si preoccupi del loro funzionamento?

### GESTIONE TURNI

Tema purtroppo ben noto. Con il nuovo sistema entrato in vigore in questi giorni sembrano aumentare (se possibile) le difficoltà nella **gestione del cambio turno**, con l'ulteriore vincolo della *medesima mansione*: se cambiare turno prima era considerato un *privilegio per pochi eletti* adesso si è trasformato in una vera e propria *vincita alla lotteria di Capodanno.*

A fronte del problema "turni" (non solo legato ai cambi, ma anche alla concentrazione nelle fasce estreme), vi sono alcune azioni che potrebbero risolverlo, o quanto meno mitigarne le ricadute, accogliendo al contempo le richieste di alcuni colleghi:

- iniziare ad assumere nuovo personale; concedere la facoltà ai colleghi **ex IspCasa** di trasformare il contratto da part time a full time o modificare l'orario di lavoro.

Dobbiamo anche rinnovare la richiesta di **esonerare i colleghi dall'effettuare il turno del sabato** nella settimana precedente quella della fruizione **ferie** così come si faceva nel recente passato.

## EX UBI

Non dimentichiamoci poi dei colleghi **EX UBI**: mentre da un lato l'azienda afferma che la loro formazione è stata perfettamente adeguata, i colleghi, da parte loro, lamentano lacune e carenze operative che non riescono a colmare.

- Possibile che non si dia ascolto a chi lavora sul campo e chiede maggior supporto trovandosi in difficoltà?

## STRAORDINARI

Sottolineiamo infine che la richiesta degli **straordinari per chi fa il T9** (quindi stiamo parlando di fermarsi dopo le 22:00!), sono "straordinari" e non la normalità (torneremo in seguito su questo tema). Se è facoltà dell'azienda chiedere lo straordinario, questo non può però trasformarsi in un *modus operandi* ordinario.

## SKILL INGLESE

I colleghi con skill inglese (ottenuto dopo un corso generico e non specifico di lingua, senza alcuna certificazione europea riconosciuta) si trovano ad affrontare colloqui complessi con clienti stranieri (difficilmente *native British speaker*), situazione che comporta inevitabilmente una **maggiore responsabilità** rispetto alla conversazione in italiano:

- ad una maggiore responsabilità deve – necessariamente - corrispondere un idoneo riconoscimento (ruolo e/o economico): è così strano? Secondo il nostro interlocutore sì. A nostro avviso, invece, no: non è forse questo il principio al quale si ispirano anche i nostri manager?

## RIASCOLTI

Ricordiamo nuovamente, a vantaggio di tutti i colleghi, che in caso sia richiesto il **riascolto** della telefonata deve essere comunicato dall'azienda il **motivo** per cui viene chiesto ed è sempre possibile **farsi assistere dal proprio sindacalista** per avere adeguato supporto.

## COORDINATORI

In alcune sale i coordinatori sono spesso indisponibili perché **impegnati – contemporaneamente- in numerose conference call**. I gestori si trovano quindi: o senza supporto (e in questo caso la domanda sorge spontanea: il cliente che non riceverà la risposta adeguata esprimerà una valutazione di alto gradimento? Forse no, ma ovviamente è una nostra opinione) o con il supporto di un altro gestore, nominato sul campo *coordinatore di fatto*, che viene così investito di responsabilità non coerenti con il proprio ruolo.

- A nostro avviso, per assicurare il giusto livello di assistenza ai Gestori, è necessario aumentare il numero dei coordinatori, oppure organizzare in maniera diversa le riunioni.

## REASON CODE

L'azienda ha ufficialmente dichiarato che l'introduzione del nuovo tasto *reason code* è stato introdotto esclusivamente per giustificare i tempi di indisponibilità alla risposta telefonica, e i dati (causali) relativi al suo utilizzo sono raccolti solo in forma aggregata.

**Prendiamo atto di queste dichiarazioni e chiediamo ai colleghi di segnalarci ogni diverso utilizzo - controlli individuali o pressioni commerciali, etc. etc. - al fine di consentirci un immediato intervento.**

## TRASFERIMENTI

Abbiamo chiesto che le domande di trasferimento dei colleghi, sia che implicino un cambio sala, sia che portino a strutture diverse, siano accolte dall'azienda come in tutti gli altri ambiti.

Chiediamo che le difficoltà manifestate dai lavoratori siano prese in seria considerazione dall'azienda.

Gli ottimi risultati dell'indice di soddisfazione della clientela sono **frutto della dedizione e dell'impegno dei colleghi** che, nonostante le enormi difficoltà, hanno reso un servizio d'eccellenza ai clienti.

**LA FILIALE ON LINE È LA VOCE DELLA BANCA: È NECESSARIO CHE ALLO STESSO MODO LA SUA VOCE, LE SUE RICHIESTE SIANO ASCOLTATE DA QUELLA STESSA BANCA CHE TRAE AMPIO BENEFICIO DALLA PROFESSIONALITÀ E SERIETÀ DEI COLLEGHI CHE VI LAVORANO.**

Milano, 05 luglio 2021

**COORDINAMENTO RSA FOL**  
**UNISIN GRUPPO INTESA SANPAOLO**