



EMERGENZA RECLAMI

Mentre tutto il Paese è concentrato al fine di trovare delle modalità per il contenimento della pandemia e delle soluzioni per limitare l'impatto sociale che ne consegue, in questa Banca l'attenzione si concentra su un'altra emergenza: i "reclami per difficoltà di contatto".

L'attenzione della Banca su questo aspetto delicato è talmente elevata che se ne sta occupando direttamente il Responsabile della BdT.

I clienti fanno fatica a contattare sia le filiali fisiche, dove si possono registrare anche 200 telefonate inevase al giorno, sia la Fol, con lunghe code di attesa che a volte superano anche l'ora.

Le risposte aziendali per invertire la tendenza sono state:

1. **L'eliminazione degli appuntamenti per la cassa dal 9 dicembre** che ha prodotto nell'immediato solo caos, assembramenti e maggior disagio per la clientela. La qualità del servizio non è migliorata grazie a questa scelta organizzativa, ma, al contrario, ha scontentato tutti per effetto delle sovrapposizioni di clienti con e senza appuntamento, per la confusione tra le operazioni per cui è previsto l'appuntamento (la consulenza) e per quelle per cui non è previsto (la cassa) e per la difficoltà nella gestione del contingentamento.
2. **Il presidio della comunicazione con i clienti** : i cellulari che l'Azienda ha assegnato ai gestori devono essere sempre accesi e presidiati, bisogna rispondere sempre al cliente o richiamarlo in tempi brevi. Tutti i reclami per "difficoltà di contatto" saranno monitorati direttamente dal Responsabile di BdT che potrebbe richiamare direttamente il gestore e/o il Direttore per avere spiegazioni al riguardo.

Queste sono soluzioni che continuano a scaricare sui colleghi i problemi che questa Banca non vuole affrontare da tempo e che con la pandemia sono esplosi.

È evidente che questo modello organizzativo non ha retto l'onda d'urto del Covid a causa soprattutto della carenza di personale della Rete. I colleghi in filiale sono pochi e non riescono a presidiare l'accoglienza, gestire il contingentamento, fornire consulenza ed eseguire mansioni di cassa, rispondere al telefono, rispondere al cellulare, e rispettare tutte le norme sanitarie che la Banca correttamente prescrive. A ciò si aggiunge il fatto che ora i colleghi diventano "ostaggi" del risentimento dei clienti o degli influencer che

non riescono a mettersi in contatto con la filiale, o che non riescono a contattare la FOL per le lunghe code che si generano e perché il numero verde indicato sulla nostra APP (800 300 300) non è corretto e corrisponde ad un fax.

Noi riteniamo che per risolvere "le difficoltà di contatto" dei clienti sia semplicemente necessario aumentare gli organici. Nel frattempo, invece di scaricare tutte le responsabilità sui colleghi, sarebbe doveroso riconoscere loro il merito di aver fatto e fare tutto quello che è nelle loro possibilità, cioè offrire, dato il contesto, il miglior servizio possibile ai nostri clienti, **SIA CHE SI TRATTI DELL' INFLUENCER CON MIGLIAIA DI FOLLOWER, OPPURE DEL PENSIONATO CHE CI CHIEDE AIUTO PER PAGARE UN CONDOMINIO.**

**GRUPPO INTESA SANPAOLO - COORDINATORI TERRITORIALI AREA EMILIA EST
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA/UIL - UNISIN**