



RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI BANCO DI NAPOLI REGGIO CALABRIA

NUOVO MODELLO DISSERVIZIO 2.0

La banca è certamente libera di organizzarsi come crede: appare però come una contraddizione il fatto che vengono fatti fior di corsi e pillole di accoglienza in cui il personale viene invitato a saper ascoltare i clienti mentre l'Istituto non è in grado di cogliere il minimo feedback che proviene dalla base.

Solo pochi anni fa, ad esempio, denunciavamo con forza che veniva aperta un'Agenzia in una location assolutamente infelice: oggi quell'Agenzia viene chiusa. L'investimento probabilmente non è stato ripagato però chi ha fatto certe scelte non paga mai: al contrario il conto viene chiesto sempre ai lavoratori!

Tornando al nuovo progetto, nei mesi scorsi è stato preceduto da una serie di email nelle quali si enfatizzava l'importanza di accogliere i clienti dando una serie di suggerimenti pratici, per carità interessanti, ma che spesso umiliavano la nostra intelligenza. Quante volte abbiamo dovuto sdrammatizzare e scherzare con i clienti sul fatto che entrando in qualche filiale si avvertiva puzza di fogna o si moriva di caldo o di freddo per non parlare di qualche filiale nella quale manca completamente la privacy per cui un gestore deve usare una postazione di cassa per parlare di investimenti in un salone stretto in cui tutti sentono i fatti degli altri in un territorio peraltro molto difficile da questo punto di vista.

L'accoglienza passa dunque innanzitutto dai locali: è quello il primo impatto e duole entrare in filiali che sembrano magazzini di deposito sovietici. Quanto alle persone, i dipendenti di questa banca hanno una professionalità e un'attenzione verso la clientela che li ha portati spesso a violare le regole stesse della banca come quando si pretendeva che si poteva aprire la seconda cassa solo quando c'erano otto clienti in fila.

Oggi si spingono i pensionati a recarsi in una agenzia distante, magari con soli parcheggi a pagamento per un semplice cambio di assegno però saranno contenti di trovare persone sorridenti nella dirottante e in quella in cui si è dirottati. Che importa se si perde un'ora o più di tempo!

Non possiamo che essere contenti se la nostra banca ci vuole stimolare ad avere relazioni umane più appaganti: noi da parte nostra ce l'abbiamo sempre messa tutta perché vivendo a contatto con i clienti sappiamo che sono loro che ci pagano lo stipendio, circostanza questa che forse sfugge a qualcuno.

Dovremmo essere contenti se oggi la Banca capisce quello che scrivevamo anni fa cioè che se i clienti scelgono di restare nel nostro Istituto non è per via dei prodotti più competitivi ma unicamente per le relazioni umane create con i colleghi.

Quello che è inaccettabile in questo sistema è la palese violazione delle norme sul controllo a distanza ancora non abolite e sulle quali non escludiamo di fare iniziative clamorose.

Reggio Calabria , 24 novembre 2014

RSA Dircredito – Fabi – Fiba Cisl - Fisac Cgil – Sinfub -Ugl