GRUPPO INTESA SANPAOLO

Ci sono giunte diverse segnalazioni su messaggi arrivati dai Capi Area ai Direttori, e dai Direttori ai Gestori, riguardo la gestione dei reclami inoltrati dai clienti per “difficoltà di contatto con le filiali”. Nei messaggi, in breve, si sollecitano i colleghi a tenere accesi i cellulari aziendali sia in filiale che in smart working, e viene detto che tali reclami verranno monitorati direttamente dal Responsabile di Banca dei Territori. Lasciateci dire che, se quest’ultima precisazione serve per far pressione sui colleghi, è davvero “un po’ triste”.

La difficoltà non è tenere acceso il cellulare aziendale, ma riuscire a rispondere!

Perché magari mentre suona il cellulare i colleghi sono già al telefono sulla linea fissa, stanno parlando di persona con un cliente, oppure stanno gestendo i numerosi messaggi che arrivano tramite internet banking e mail, o addirittura stanno cercando di calmare un cliente alterato…e potremmo continuare così.
L’idea, poi, di continuare a rispondere continuamente al telefono durante un appuntamento, come suggerito da qualche responsabile, non ci sembra convincente né professionale!

Certo possiamo richiamare il cliente! Quando però?

Perché sappiamo tutti che i carichi di lavoro in questo periodo sono elevatissimi, mentre i colleghi presenti in filiale sempre meno, tra astensioni obbligatorie per Covid, ferie forzate e uscite per esodo.

Poi aprendo l’App Intesa Sanpaolo nella sezione “Parla con noi” troviamo un numero verde inesistente cui risponde il fischio di un fax…

PERCHE’ LE CARENZE ORGANIZZATIVE DEVONO SEMPRE RICADERE SUI COLLEGHI?

Fisac-Cgil
Direzione Regionale Milano e Provincia