



COORDINATORI D'AREA NAPOLI E PROVINCIA

Una delle attività più diffuse nella nostra azienda è la richiesta di report di ogni tipo.

Ai tanti, troppi, sempre in uso, nonostante le reiterate proteste sindacali e nonostante le assicurazioni aziendali, a questo punto false come una banconota da 30 euro, se ne sta aggiungendo un altro: l'azienda dispone la costituzione di un report sulle telefonate inevase, pretendendo la compilazione quotidiana di un elenco con nome del cliente , numero di telefono, motivo del contatto, attestazione del ricontatto.

Si affronta un problema dal lato sbagliato.

Le telefonate fatte dalla clientela restano senza risposta perché i colleghi non possono materialmente rispondervi. Se hanno davanti un cliente, che ha già fatto una lunga, faticosa e irritante trafila per riuscire ad entrare in banca e parlare con un gestore, non possono distogliere spazio e tempo al suddetto cliente per rispondere alle telefonate. Poiché le agende quotidiane sono stracolme, non si capisce quando si possa riuscire a trovare il tempo per ricontattare il cliente cui non si è potuto rispondere in precedenza. Figuriamoci quando si può trovare il tempo pure di fare i report con le telefonate inevase!

Allora, se a questa azienda veramente sta a cuore il cliente, e sarebbe una novità viste le continue riorganizzazioni con cui da anni i clienti vengono maltrattati, deve trovare soluzioni diverse.

E soprattutto, se non ha un adeguato numero di persone che possano occuparsi di questo, deve procedere a massicce assunzioni, in tempi rapidi e certi!

L'attenzione al cliente si pratica, non la si dichiara. E soprattutto non può essere disgiunta dall'attenzione al lavoratore.

I nostri colleghi si stanno rapportando quotidianamente con i contagi, la paura , l'assenza di sicurezza , le aggressioni cui vengono fatti oggetto.

La reportistica quotidiana è pratica deleteria, contestata dal sindacato, e negata dall'azienda. Che invece continua ad esercitarla.

Ci sono fior di accordi, compreso il CCNL, in cui le aziende si impegnano ad evitare le pressioni commerciali indebite.

Il report quotidiano è una pressione commerciale indebita, e come tale non deve essere più perpetrata.

La richiesta di report sulle telefonate inevase va ritirata subito!

Napoli, 8 marzo 2021



Intesa Sanpaolo Napoli e Provincia: l'ossessione del report

**I COORDINATORI D'AREA NAPOLI E PROVINCIA
FUSAC-CGIL**