

## LETTERA APERTA AL DIRETTORE REGIONALE ANTONIO NUCCI

Per conoscenza ai lavoratori dell'Area Torino

Nel messaggio che ha inviato al momento dell'assunzione del nuovo incarico c'è un passaggio che ci ha particolarmente colpiti e che riportiamo: *"Innanzitutto il cliente al centro dei nostri pensieri, in maniera direi ossessiva. E' la nostra ricchezza presente e futura, in buona parte ancora inesplorata"*.

Ci ha colpito perché poco tempo fa (era grosso modo novembre), i direttori dell'Area Torino venivano richiamati ad una maggior attenzione sull'accentramento delle operazioni presso i back office: l'Area Torino risultava agli ultimi posti nella graduatoria relativa.

Le facciamo presente che, se il cliente deve restare al centro dei nostri pensieri, le indicazioni aziendali sull'accentramento delle procedure sono quanto mai inopportune e ci scuserà se, essendo ancora esseri pensanti (come peraltro molti altri colleghi), non le applicheremo in maniera sistematica, ma solo usando il buon senso.

L'unico accentramento che può avere una ragion d'essere (ma poi bisognerebbe sommare i tempi dei ritorni delle operazioni non andate a buon fine per vari motivi e questa non vuole essere certo una critica ai colleghi di ISGS) è quello degli F24.

Già discutibile è il discorso per quello che riguarda i bonifici. Una lettera alla Stampa, di un cliente che si lamentava per la procedura di accentramento, aveva provocato un'immediata inversione di rotta con comunicato dell'Area Torino del 11 marzo 2011.

Vi sono poi delle operazioni dove i tempi dell'accentramento, rispetto all'esecuzione materiale immediata, raggiungono limiti per cui sarebbe demenziale seguire queste indicazioni: pagamento mav (tra cui il bollo auto...), pagamento utenze, domiciliazioni, bonifici continuativi, ecc..

Il mese di dicembre è stato un autentico disastro nelle filiali, con code infinite, sforamenti costanti degli orari delle casse (con varie violazioni contrattuali, ma non è questa la sede per discuterne), unite al malumore dei clienti per il "giro di vite" sugli accentramenti e l'autorete di immagine per la scelta di non produrre i tradizionali calendari.

Non si dica che è solo un mese all'anno: con i continui tagli di organico queste scene diverranno frequenti e comunque è proprio quando le filiali sono piene che il maggior numero di clienti valuta la qualità del servizio.

Sempre in tema di attenzioni per i clienti, vorremmo anche rispettosamente suggerirle di non ripetere "incidenti" come quello in cui incorse il suo predecessore che, in una riunione di consulenti personal, usò toni non del tutto appropriati per lamentare le performances non esaltanti dell'Area. In genere la cura del cliente e il raggiungimento dei budget non vanno di pari passo.

Di questi tempi, più che mai, è preferibile la cura del cliente.

Un cordiale saluto

**R.S.A Torino CUB-SALLCA**

**C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Gruppo Intesa Sanpaolo**

[www.sallcacub.org](http://www.sallcacub.org)

[sallca.cub@sallcacub.org](mailto:sallca.cub@sallcacub.org)

Sede Operativa: Torino - Corso Marconi 34; tel. 011/655897; fax 011-7600582

31-1-2012