



**UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI**

Aderente a Union Network International - UNI

**UILCA Cassa di Risparmio di Venezia**

**Segreteria di Coordinamento**

Venezia, Luglio 2012

**AGLI ISCRITTI UILCA  
CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA**

### CUSTOMER SATISFACTION

In questi giorni alcuni colleghi hanno ricevuto l'invito di collaborare al Gruppo di Qualità sull'offerta "Previdenza e Benessere".

#### Di seguito qualche considerazione

Gentili colleghi del Customer Satisfaction, gentile azienda, nel fare le nostre considerazioni prenderemo spunto da alcune frasi che scrivete nella mail oggetto del volantino.

Con questa iniziativa ci chiedete una consulenza in quanto "non si può prescindere dal coinvolgimento di chi meglio conosce e più di frequente utilizza questi processi."

Consulenza che come dipendenti dovremo fornire in modo volontario ed assolutamente gratuito essendo noi, colleghi del Gruppo IntesaSanPaolo, tutti membri di una grande e felice famiglia.

Peccato che non più di un mese fa, se male non ricordiamo, il Gruppo ha dichiarato di volerli licenziare, di volerli tagliare lo stipendio, di volerli demansionare etc etc, tanto che a tutt'oggi siamo in piena vertenza. Il punto è che come lavoratori siamo considerati numeri e costi quando si tratta di fare i conti, ma quando si tratta di chiedere, la banca ci riconosce e pretende la qualità. **FORSE SIAMO TROPPO POLEMICI IN QUESTO VOLANTINO** ma vorremmo farVi capire che ogni giorno riceviamo decine di mail, ogni giorno dovremmo trovare il tempo di leggere le notizie interne, quelle dell'help desk, quelle in ABC, le circolari, le liste delle campagne, gli aggiornamenti sulle iniziative commerciali, dovremmo telefonare, telefonare, e telefonare, incontrare i clienti, proattivi e quelli reattivi, e magari procedere con le pratiche, anche quelle ferme in arretrato. Questo mentre inviamo le diffide ai cattivi pagatori e seguiamo la gestione degli sconfini e molto altro ancora. Considerato tutto ciò, ci chiedete un ulteriore sforzo ma in contropartita ci dite che siamo solo dei numeri e che costiamo troppo, però poi volete la piena collaborazione, e non solo, la volete con tempistiche d'immediatezza.

Allora dobbiamo rispondere che il SElok non ci piace, scusate se siamo polemici, ma questo sistema ha molte connotazioni che richiamano il controllo a distanza sull'attività del lavoratore, cosa espressamente vietata dalla legge, e peccato che le modalità di richiesta poco ci convincano.

Vi chiediamo di notare come il tono ed il senso della mail siano molto vicini ad un atteggiamento di chi non chiede ma ordina mettendo pressioni sulle tempistiche di risposta. Nella mail di sollecito si riporta in **grossetto** la frase " **Non abbiamo ancora ricevuto i tuoi ritorni** " come se ci fosse un obbligo nell' accedere al questionario. " Accedere **comunque** al questionario" è cosa non chiarita nel primo invio e nel secondo, malgrado la frase, " ti chiediamo la cortesia di accedere **comunque** al questionario" (che segue la tirata

Largo Mattioli, 3 – 20121 MILANO  
tel. 02 87943419 - 02 87942579  
fax 02 87942580

Via Goito, 2 – 10125 Torino  
tel. 011 6694884  
fax 011 6695008

via Pietro Brembo, 2 – 30172 Venezia Mestre  
tel. 041-2905392 041-2905311  
fax 041-5315219

e-mail: [intesasanpaolo@uilca.it](mailto:intesasanpaolo@uilca.it) - [uilca.venezia@uilca.it](mailto:uilca.venezia@uilca.it)

web: [www.uilcais.it](http://www.uilcais.it)

d'orecchi per non aver risposto con immediatezza), anche quando assenti, il tono ed il senso non sono dei più cortesi.

Neppure considerate che in questo periodo molti colleghi sono in ferie. Il non verificare la presenza dei destinatari delle Vostre mail al lavoro piuttosto che controllarne l'assenza per ferie, malattia, o altro non si può considerare un buon inizio per il raggiungimento dell'"eccellenza essendo questa la vostra missione, come voi stessi scrivete, " promuovere e diffondere nella nostra azienda la cultura della qualità e la continua ricerca dell'eccellenza".

Probabilmente il "fuori sede" inserito dai colleghi e ricevuto di ritorno non viene letto, e vengono inviati i solleciti, il che fa pensare, a proposito di qualità ed eccellenza, che non ci sia un'attenzione sul singolo ma che l'iniziativa abbia caratteristiche di massività.

Anche questo, sempre se possiamo suggerire come da Vostra volontà un parere, non lo riteniamo sinonimo "d'eccellenza nella progettazione, attuazione, monitoraggio per il raggiungimento del massimo della qualità".

**In ogni caso la richiesta sembra più un comunicato aziendale che un invito.**

Sono dunque questi ragionamenti i nostri contributi relativi alla vostra richiesta di " **collaborazione per contribuire a un progetto di miglioramento della qualità**" e viste le premesse invitiamo i colleghi destinatari di queste missive a considerare in piena libertà la gentile offerta **senza sentirsi pressati**.

Nel frattempo Vi ringraziamo per l'iniziativa e porgiamo i nostri più cordiali saluti.

Un caro saluto.

**Uilca** Cassa di Risparmio di Venezia  
Segreteria di Coordinamento

---

Largo Mattioli, 3 – 20121 MILANO  
tel. 02 87943419 - 02 87942579  
fax 02 87942580

Via Goito, 2 – 10125 Torino  
tel. 011 6694884  
fax 011 6695008

via Pietro Brembo, 2 – 30172 Venezia Mestre  
tel. 041-2905392 041-2905311  
fax 041-5315219

e-mail: [intesasanpaolo@uilca.it](mailto:intesasanpaolo@uilca.it) - [uilca.venezia@uilca.it](mailto:uilca.venezia@uilca.it) web: [www.uilcais.it](http://www.uilcais.it)