

NOTIZIARIO DI INFORMAZIONE SINDACALE - ANNO III N. 13 - 21/11/2016

NOTIZIE FLASH...

Nell'incontro del giorno 17/11/2016 l'Azienda, accogliendo una richiesta da noi avanzata, ci ha illustrato gli elementi che caratterizzano il Barometro di Filiale e il Net Promoter Score.



BAROMETRO DI FILIALE

Si tratta di una indagine mensile volta a misurare il clima di filiale rivolta ai Colleghi delle filiali Retail, Personal e Imprese della BDT.

I flussi di informazione ricevuti vengono lavorati e destinati a Dialogo Commerciale. La finalità è quella di rilevare malesseri inespressi e creare l'occasione per discuterne costruttivamente con il team.

L'Azienda ha sottolineato che il Barometro è anonimo e volontario, non è uno strumento valutativo e non è legato al sistema incentivante.

Da parte nostraabbiamo segnalato che, alcuni capi, pongono in essere comportamenti impropri, che vanno a "soffocare" eventuali criticità che i Colleghi vorrebbero fare emergere, vanificando così l'obiettivo per il quale l'Azienda ha costruito questo strumento.

A tal proposito l'Azienda si è impegnata ad intervenire a tutti i livelli affinché siano chiari gli obiettivi e le finalità del processo.

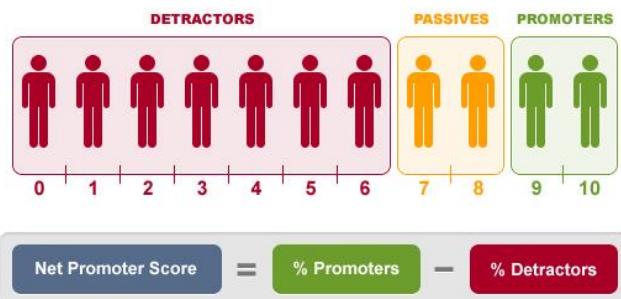
NET PROMOTER SCORE (NPS)

E' un indicatore che misura la propensione di un cliente a raccomandare un'azienda ad amici e parenti.

NPS è partito in tutte le Direzioni Regionali, ad eccezione della D.R. Campania, Basilicata, Calabria, Puglia e Sicilia dove l'avvio è previsto per il prossimo mese di dicembre.

I dati raccolti presso la clientela (telefonate o mail) vengono pubblicati su SElok e messi a disposizione dei Territori Commerciali che ne valutano l'utilizzo.

Abbiamo evidenziato come questo strumento non debba essere utilizzato come elemento di valutazione del Collegho. L'Azienda ha ribadito che NPS non ha ricadute sulla valutazione del singolo, ma incide, seppur in misura parziale, sulla quota di eccellenza del PVR essendo una componente degli Indici Qualitativi.



TASK FORCE GARANZIE

Banca d'Italia ha chiesto alla nostra Azienda la revisione delle garanzie acquisite a fronte dei crediti passati a sofferenza (ca.7.000 posizioni) con termine ultimo d'intervento aprile 2017. A tale proposito una task force di circa 60 persone, a regime, operando dal proprio posto di lavoro, agirà per la sistemazione.

ANTICIPO TFR CASSA DI RISPARMIO DI FORLI'

A partire dal prossimo 30 novembre non saranno erogate anticipazioni del Tfr ai Colleghi a seguito del raggiungimento del plafond annuale.