



## Da PE a Sportello-i risultati del questionario

Da sempre abbiamo ritenuto indispensabile lavorare su più fronti per avere la situazione reale dell'attività di sportello che, necessariamente, risulta variegata e mai univoca.

Per questo abbiamo deciso di affiancare ai dati numerici forniti dall'azienda le sensazioni e i riscontri che solo chi opera sul campo può fornire.

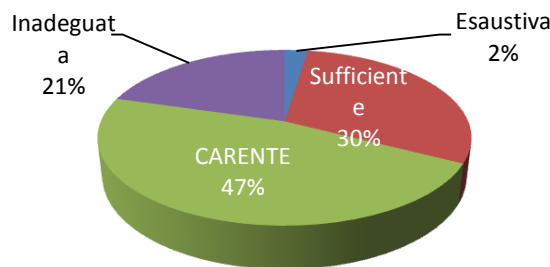
Riteniamo che i risultati del questionario "da PE a Sportello" proposto a tutti gli addetti nel periodo dicembre 2011/gennaio 2012 siano altamente significativi per l'elevato numero delle persone che hanno risposto (83) e perché, per la prima volta, forniscono una fotografia a 360 gradi del "mondo" filiali. Ci auguriamo che nel prossimo incontro con l'azienda, previsto entro marzo, ci si possa confrontare a tutto campo per trovare soluzioni e migliorare la qualità della vita lavorativa. Ringraziamo tutti i colleghi che hanno contribuito all'iniziativa.

Febbraio 2012

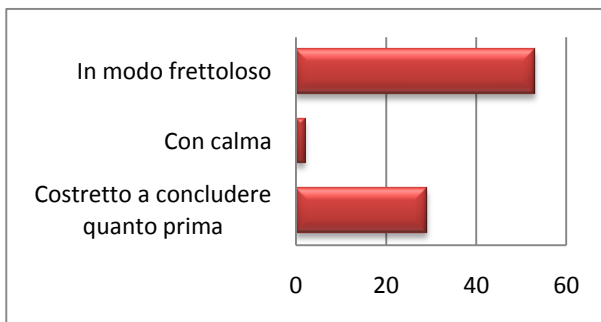
*FABI - FIBA CISL - SINFUB- UGL- UILCA Banca Fideuram S.p.A.*

### FORMAZIONE

Con riferimento alle nuove attività, ecco come i colleghi valutano la formazione effettuata:



Ecco come gli operatori di sportello riescono ad usufruire delle Formazione a Distanza (FAD):



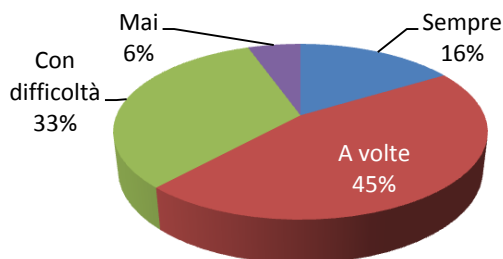
**Ben il 93% delle persone ritiene di avere ulteriori necessità formative !**

Con particolare riguardo a : Antiriciclaggio, Crediti, Sconfini, chiusure C/C, Titoli ma anche a negoziazione assegni, trasparenza. ...

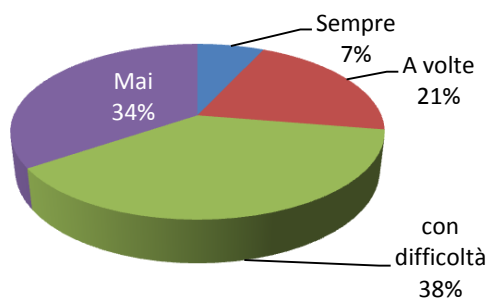
Con riferimento alla lettura di circolari/manuali inerenti la propria attività il 59% delle persone può dedicarvi il tempo strettamente indispensabile, il 36% un tempo giudicato insufficiente e solo il 5% il tempo necessario.

## QUALITA' DELLA VITA LAVORATIVA

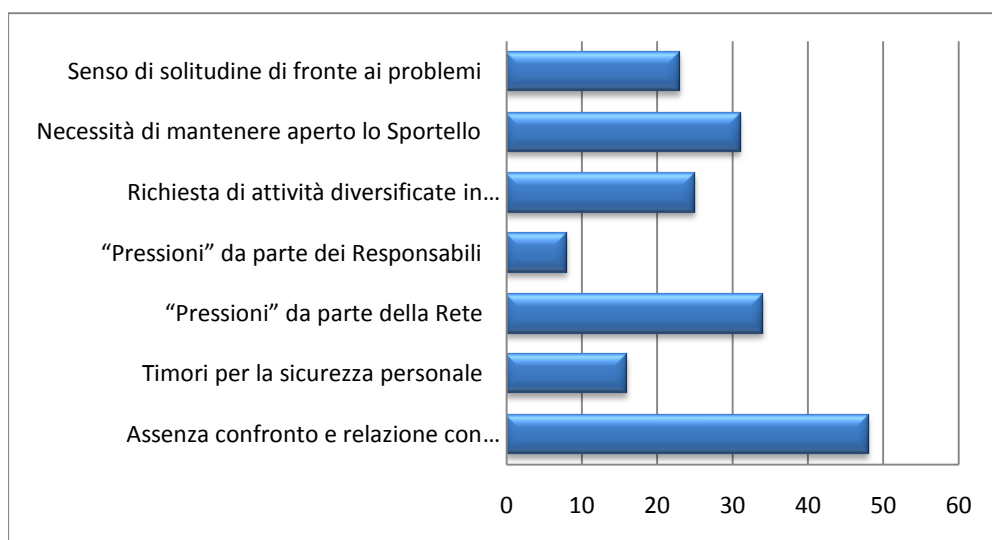
Ecco come le Aree Professionali riescono ad usufruire della Banca delle Ore:



Ecco come i Quadri Direttivi riescono ad effettuare l'autogestione dell'orario di lavoro:



Di seguito le maggiori criticità incontrate da chi lavora in uno Sportello ad un solo operatore:



La maggiore difficoltà è data dall'assenza di confronto e relazione con i responsabili e i colleghi alla quale si aggiunge il senso di solitudine e di isolamento !

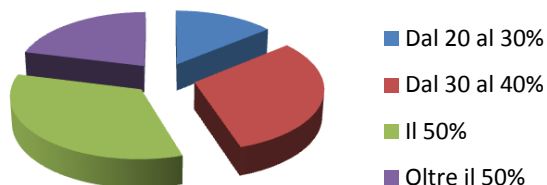
## CARICHI e RITMI DI LAVORO

Solo il 15% considera le attività di Versamento Contanti, Versamento assegni, Prelevamenti, Bonifici, Ordini Titoli esaustive dell'operatività di Sportello.

NB solo i dati relativi a queste attività sono comunicati alle OO.SS. dall'azienda.

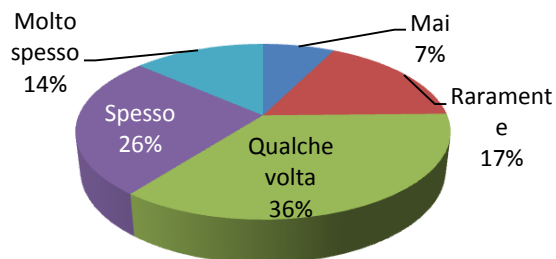
L' 85% delle persone giudica invece tali attività NON esaustive e ritiene che le ulteriori attività occupino nel modo seguente la giornata lavorativa:

Tra le ulteriori attività: Crediti, Rilascio carte Bancomat e prepagate, chiusure C/C, Carte di credito, Telepass, Rilascio chiavette o-key, griglia sconfini, Autorizzazione sconfini, QAV, GECEN ...  
ma anche telefonate, gestione malfunzionamenti, risposte tempestive ed esaustive alle tante esigenze dei PB e della clientela...

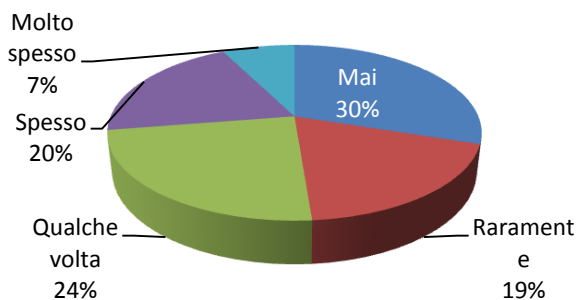


Il 41% delle persone ritiene ininfluente la riduzione di attività portata dal progetto CASHLESS il 44% scarsa, il 14% discreta e solo l'1% ritiene la riduzione notevole.

Le prestazioni lavorative effettuate durante l'intervallo:



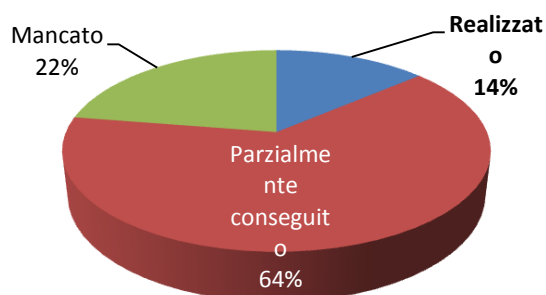
Le prestazioni lavorative effettuate prima delle 08,30:



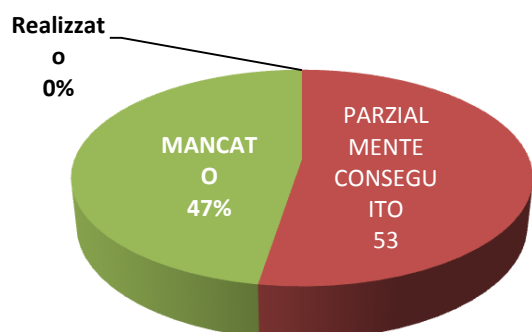
## OBIETTIVI PROGETTO SPORTELLI

I seguenti grafici illustrano il grado di realizzazione degli obiettivi aziendali a seguito del Progetto Sportelli:

Diffuso miglioramento della qualità e della tempestività del servizio alla clientela ed ai Private Banker, con elevata soddisfazione espressa in modo diffuso dalle reti distributive:



Più equilibrato dimensionamento delle strutture sul territorio in funzione dell'operatività:



Valorizzazione delle persone della rete bancaria, ai vari livelli, anche grazie ad un maggior coinvolgimento nello studio e nell'applicazione delle innovazioni introdotte:

