

24 ottobre 2013

Spett. Organismi Sindacali Aziendali di UBI Sistemi e Servizi Scpa
UNITA' SINDACALE FALCRI SILCEA

Oggetto: Assistenza clienti UBIS - nuova articolazione di orario – Art. 23 CCNL 19/01/2012

Formuliamo la presente per informare che nell'ottica di un miglioramento della posizione di UBI Banca come "Banca di Qualità" è stato previsto di fornire ai nostri Clienti un servizio di Banca disponibile 24 ore su 24, incrementando il livello di servizio dell'unità Assistenza Clienti ed estendendo l'attuale gamma di servizi con operatore.

La qualità del servizio infatti, rappresenta un vantaggio competitivo in un'industria sempre più matura quale quella bancaria, alla luce anche dell'evoluzione dell'offerta alla clientela dalle Banche stesse.

Attualmente il servizio Assistenza Clienti svolge attività sia inbound che outbound sui poli di Brescia, Milano, Varese e Cosenza, dal lunedì al venerdì, in una fascia oraria compresa dalle ore 8 alle ore 21, e il sabato dalle ore 9 alle ore 15.

Considerata l'esigenza espressa dalla clientela di un ampliamento degli orari del servizio e quindi la necessità di intensificare l'attività nelle fasce orarie serali/festive, si intende attuare una nuova articolazione di orario che riguarderà tutti i poli che compongono il servizio Assistenza Clienti, garantendo una copertura, dal lunedì al venerdì, di una fascia oraria ricompresa dalle ore 8 alle ore 23, il sabato dalle ore 9 alle ore 20 e la domenica dalle ore 8 alle ore 14. Nelle restanti ore della settimana, al fine di garantire il continuo servizio alla clientela, lo stesso sarà svolto da parte di società specializzate.

L'adibizione di ogni singola risorsa all'interno delle fasce orarie sopra citate sarà organizzata secondo un'articolazione di orario a rotazione che si svilupperà in un arco temporale di nove settimane; ogni orario a rotazione prevederà la possibilità di gestire, grazie alla fungibilità tra i diversi poli, anche situazioni di emergenza operativa, attraverso il coinvolgimento contemporaneo di risorse di almeno 2 poli in ciascuna delle fasce orarie (cfr. allegato n. 1).

L'intervento descritto sarà realizzato entro il 1° gennaio 2014.

L'attuazione di quanto illustrato non comporterà riflessi sul personale interessato in tema di mobilità territoriale e professionale.

In relazione a tutto quanto sopra, con la presente comunicazione viene fornita l'informativa contrattualmente prevista.

Si rimane a disposizione per i relativi incontri che codeste Spett. Organizzazioni Sindacali riterranno di richiedere.

Distinti saluti.

UBI Sistemi e Servizi

