



**SEGRETERIA ORGANO DI COORDINAMENTO CARIVE**  
c/o Sede Territoriale del Veneto – via Felisati 14 Venezia Mestre  
e-mail: [dircredito.carive@libero.it](mailto:dircredito.carive@libero.it)  
Tel. 0415042598 - fax 0415054750 – cell. 3289615796

Associazione Sindacale Nazionale dell'Area Diettiva e delle Alte professionalità del Credito, della Finanza, delle attività simili e strumentali, delle Fondazioni bancarie e delle Authorities o Agenzie nazionali comunque denominate

# SUCCEDE CHE ..... FLASH

INFORMATIVA DIRCREDITO AI DIPENDENTI DELLA CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA

## SISTEMA INCENTIVANTE 2010

In riferimento all'indice di Qualità e Customer Satisfaction – novità di quest'anno del sistema incentivante – rendiamo noto l'elenco dei 36 indicatori (vedi anche nostro *Succede che del 16.02.2010*) denominato "indice di qualità – elenco indicatori di qualità KPI" che l'Azienda ci ha fornito a margine dell'incontro del 3 marzo 2010.

Aree	Cod.	Descrizione	Validità	
			Retail	Imprese
Accoglienza	QF 1.1	Chiamate telefoniche inevase	si	si
Accoglienza	QF 1.2	Clienti con dati anagrafici non aggiornati	si	no
Accoglienza	QF 1.3	Tempi medi di attesa in coda	si	no
Accoglienza	QF 1.4	Fermi ATM/MTA per mancanza banconote	si	no
Accoglienza	QF 1.5	Diffusione gamma prodotti benvenuto	si	no
Accoglienza	QF 1.6	Retention nuovi clienti	si	si
Serv. Operativi	QF 2.1	Operatività MTA	si	no
Serv. Operativi	QF 2.2	Operatività Internet	si	no
Serv. Operativi	QF 2.3	Errori di esecuzione	si	si
Serv. Operativi	QF 2.4	Rettifiche di condizioni	si	si
Serv. Operativi	QF 2.5	Regolarità attivazione posti di lavoro	si	si
Serv. Operativi	QF 2.6	Volume giornaliero operazioni	si	si
Serv. Investimento	QF 3.1	Clienti con profilo aggiornato	si	no
Serv. Investimento	QF 3.2	Clienti con rischio di portafoglio anomalo	si	no
Serv. Investimento	QF 3.3	Concentrazione titoli	si	no
Serv. Investimento	QF 3.4	Liquidità di portafoglio	si	no
Serv. Investimento	QF 3.5	Operazioni inadeguate	si	no
Serv. Investimento	QF 3.6	Ripartizione collocamenti sulla clientela	si	no
Serv. Finanziamento	QF 4.1	Controllo andamentale	si	si
Serv. Finanziamento	QF 4.2	Tempi di erogazione finanziamenti	si	si
Serv. Finanziamento	QF 4.3	Frequenza erogazione finanziamenti	si	si
Serv. Finanziamento	QF 4.4	Gestione Share of Wallet	si	si

Serv.Finanziamento	QF 4.5	Correttezza utilizzo finanziamenti	si	si
Serv.Finanziamento	QF 4.6	Contenimento degli sconfinamenti	si	si
Serv. Valore Agg.to	QF 5.1	Diffusione POS	si	no
Serv. Valore Agg.to	QF 5.2	Diffusione LINKS	si	si
Serv. Valore Agg.to	QF 5.3	Clienti utilizzatori programma Bonus	si	no
Serv. Valore Agg.to	QF 5.4	Diffusione prodotti assicurativi	si	no
Serv. Valore Agg.to	QF 5.5	Diffusione rendicontazione on-line	si	no
Serv. Valore Agg.to	QF 5.6	Indice cross-selling	si	si
Assistenza	QF 6.1	Frequenza contatti Clienti gestiti	si	si
Assistenza	QF 6.2	Tempi di ripristino operatività carte	si	no
Assistenza	QF 6.3	Attivazione trasferimento dei servizi bancari	si	no
Assistenza	QF 6.4	Clienti con sintomi di abbandono	si	no
Assistenza	QF 6.5	Numerosità reclami/lamentele	si	no
Assistenza	QF 6.6	Crescita redditività media per Cliente	si	si

E' evidente come lo stato di cronica carenza di personale in Cassa di Risparmio di Venezia, che sta condizionando fortemente l'operatività delle filiali al punto di non riuscire a gestire nemmeno la quotidianità, possa influire sulla qualità dei servizi e quindi seriamente influenzare – in maniera negativa - il risultato complessivo dell'indagine.

**Novità** quindi che ancora una volta andrà a penalizzare i colleghi, vittime di questo stato di cose e colpevoli di non essere degli extra terrestri e dotati, purtroppo, solo di 2 mani.

## **CIRCOLARE 171/2010 – Payment Services Directive**

Forse è solo una fatalità, ma immediatamente dopo aver portato l'argomento all'attenzione della Direzione evidenziando come tale problema sia stato a nostro avviso sottovalutato, sono cominciate ad arrivare delle integrazioni alle guide operative dando ulteriori indicazioni al riguardo.

Non vogliamo ora entrare nel merito e non vogliamo nemmeno fare, al momento, ulteriori approfondimenti anche se la prima impressione è che, come si dice da queste parti, sia "peso el tacon del sbrego".

**Invitiamo comunque i colleghi tutti ad attenersi scrupolosamente alle indicazioni** fornite dalla comunicazione di recente emanazione da parte del DC OS PROCESSI OPERATIVI E BUSINESS – 25968 nonché. dalle circolari 388/2009 e 171/2010 in uno con le 30 Guide Operative, Nuove o Modificate, di cui all'allegato 2, della già citata 171/2010.