

NUOVE MODALITA' DI ACCESSO IN FILIALE DA PARTE DELLA CLIENTELA

Di seguito vengono illustrate i principali aspetti riguardanti la nuova modalità di accesso presso le filiali da parte dei clienti.

E' consentito l'ingresso in filiale da parte dei Clienti?

A partire da venerdì 20 marzo è possibile l'ingresso solo previo appuntamento. Nei primi giorni di applicazione potrà essere gestito con flessibilità per consentire alla Clientela di venire a conoscenza dell'iniziativa.

Come sono stati informati i clienti?

I clienti sono stati informati tramite DEM, SMS, pubblicazione nel sito, social e Smartweb che è possibile recarsi in filiale esclusivamente su appuntamento.

Quali sono i supporti di comunicazione che dovranno essere affissi in filiale?

E' stato inviato a ogni filiale un fac simile di cartello che dovrà essere personalizzato nel campo dell'orario (di default compare 8,40-13,00 ma dovrà essere modificato in caso di orario differente) e del numero di telefono, stampato in formato A4 ed esposto all'interno dei locali e all'ingresso della filiale.

Quali regole devono essere seguite per la gestione delle telefonate?

Presidiare in maniera esaustiva i contatti telefonici al fine di evitare non risposte o deviazioni a altre unità organizzative, quando prevista la deviazione. Si ricorda che è stato previsto il trasferimento di chiamata al numero della filiale "sostituta" (hub, filiale madre, altra filiale autonoma) al 12esimo secondo di non risposta.

Coordinare all'interno delle filiali la gestione telefonica della Clientela, coerentemente con il modello di servizio e l'esigenza espressa. Ogni collaboratore e ogni referente dovrà assicurare una buona organizzazione degli appuntamenti, per evitare sovrappollamenti e file.

Cosa chiedere al momento della telefonata?

In prima istanza dovrà essere chiesto il motivo dell'appuntamento e, se si tratta di una problematica o esigenza gestibile al telefono o con mail, dovrà essere evitato l'incontro.

Come mi devo comportare se chiama o si presenta un Cliente che vuole fare un operazione gestibile tramite ATM?

Il Cliente va indirizzato all'utilizzo dell'ATM standard o evoluto (qualora si tratti di versamenti di contanti e /o assegni) se presente in filiale. Nel caso non possieda il bancomat, dovrà essere preso appuntamento e, in quell'occasione, dovrà essere fatta l'emissione della carta. Se necessario potrà essere accompagnato nel primo utilizzo.

Come mi devo comportare se chiama o si presenta un Cliente che vuole fare un operazione gestibile tramite Smartweb?

Il Cliente va indirizzato all'utilizzo dello Smartweb. Nel caso non sia abilitato, dovrà essere preso appuntamento e, in quell'occasione, dovrà essere attivata l'utenza. Se necessario potrà essere accompagnato nel primo utilizzo. Si ricorda che è possibile scaricare l'app "Smart Mobile Banking" e guidare il Cliente nel primo accesso direttamente dal device.

Per le operazioni di cassa quali sono le regole per gli appuntamenti, nel caso non sia indirizzabile subito verso altri canali?

Si consiglia di dividere per fasce di orario e dare appuntamento coerentemente con le numeriche sostenibili (circa 10 operazioni per ora).

L'ingresso della filiale dovrà essere chiuso o aperto?

Per quanto possibile, l'ingresso in filiale dovrà essere controllato, ovvero, come già accade oggi per il contingentamento degli

ingressi, le porte/bussole dovranno essere bloccate e aperte al riconoscimento del Cliente che ha preso appuntamento, tenuto conto del numero sostenibile all'interno. Potrà essere utilizzata inoltre la comunicazione tramite citofono per la verifica del preso appuntamento. Coloro i quali arrivino in filiale senza aver prenotato l'incontro potranno essere serviti, in un primo momento, ma dovranno essere informati delle nuove procedure.

In caso di logistica non gestibile l'attività di informazione e indirizzo dei comportamenti dovrà avvenire durante l'incontro, se necessario.