



Velina

INCONTRI DEL 22 / 26 / 28 APRILE 2004

- ◆ **Roll – Out Progetto Family**
- ◆ **Polizza Sanitaria Pensionati**
- ◆ **Contact Center**

ROLL – OUT

- ◆ In 175 filiali partirà a giorni questo nuovo progetto. Il seguimiento della clientela **“Family”**, che rappresenta il **68%** della clientela Banca Toscana, rimarrà all'interno di ogni singola filiale e sarà gestito dai vari titolari. Saranno creati punti di riferimento che proporranno alla clientela (divisa in **7** segmenti), su segnalazione dell'addetto alla cassa, il progetto commerciale preparato per il segmento di appartenenza. Di queste **175** filiali in **87** esisteva già la figura del gestore privati che riceverà **2** giorni di formazione contro i **4** previsti per quelle in cui questa figura non esisteva. È stata inoltre prevista la figura del **“Presidio”** che opererà presso la Capogruppo e sarà di supporto alla filiali. **Un** giorno di formazione è stato inoltre previsto per gli addetti alla Cassa, che dovranno segnalare la clientela da contattare.

CONTACT CENTER

- ◆ È stato firmato l'accordo per i **10** colleghi che lavoravano presso l'“**Help Desk**” del **Contact Center** per l'**Internet Banking** e **Home Banking**, la cui lavorazione è stata trasferita al Polo di Lecce. L'accordo che prevede la loro ricollocazione professionale ha soddisfatto nel rispetto della normativa in maniera positiva le aspettative di questi colleghi.

POLIZZA SANITARIA PENSIONATI

- ◆ È stata firmata la proroga fino al 31 Dicembre 2004 per il personale già destinatario della stessa per il periodo 01/01/2004 – 30/06/2004. L'azienda comunicherà agli interessati l'avvenuta proroga la cui adesione con il criterio del silenzio assenso.