

Biverbanca dialoga con i clienti

Un'indagine per verificare il grado di soddisfazione verso l'istituto e i suoi prodotti

BIELLA (sch) Una banca ancor più vicina al cittadino, più accogliente a livello strutturale, di orari, ma soprattutto di privacy, «perché è rendendo soddisfatti i nostri clienti che essi diventeranno portatori di clienti nuovi».

Sono tantissimi i progetti e gli spunti che Biverbanca - Gruppo Cassa di Risparmio di Asì sta mettendo a punto dopo "Scaccia il granchio", l'indagine telefonica sulla soddisfazione della clientela effettuata negli scorsi mesi e volta a verificare il grado di soddisfazione della clientela verso la banca e i suoi prodotti e servizi. Lo studio è stato realizzato con la consulenza dei docenti dell'università degli studi di Torino **Luigi Bollani**, docente di economia aziendale e statistica, **Anna Claudia Pellicelli**, docente di Marketing e del **Roberto de Battistini**, docente di Statistica, con la collaborazione degli studenti della Facoltà di Economia che hanno condotto a tutti gli effetti l'indagine telefonica.

Le interviste si sono svolte su un campione di 944 clienti privati di età compresa tra i 18 e gli 80 anni, attraverso un questionario telefonico. I risultati, presentati lunedì in conferenza stampa hanno evidenziato un alto livello di soddisfazione da parte della clientela: l'80% degli intervistati si è dichiarato soddisfatto o molto soddisfatto del rapporto con la propria filiale Biverbanca.

Il vero punto di forza che emerge dall'indagine può essere individuato nel personale della Banca e nella particolare relazione instaurata con la clientela, improntata a fiducia, cordialità e competenza. «Siamo orgogliosi - ha detto **Valter Fausone**, Direttore Commerciale di Biverbanca - del giudizio dato sulla qualità del lavoro dei colleghi. E' molto apprezzabile, e ci sprona a fare sempre di più e sempre meglio». Lo studio è anche servito ad ottenere una visione più generale e capire così quali aspetti migliorare. «In dubbio, noi vogliamo offrire di più in termini di accoglienza - ha detto **Fausone** - siamo partiti già quest'anno con in-



I vertici di Biverbanca CR Asì con alcuni dei ragazzi che si sono occupati delle interviste telefoniche ai clienti.

terventi su alcune filiali tra cui l'inserimento dell'orario unico, e proseguiremo l'anno prossimo per rendere ogni agenzia sempre migliore».

«L'innovazione - ha proseguito invece **Enrico Bor-go**, direttore mercato della cassa di Risparmio di Asì - sarà al centro degli obiettivi per i prossimi anni».

In ultimo, l'indagine è stata un'occasione anche per i giovani: gli studenti prove-

nienti dalla Scuola di Management ed Economia e dal master in Retail Marketing & Store Management entrambi dell'Università di Torino che hanno effettuato le varie interviste hanno ricevuto una borsa di studio di 500 euro appositamente istituita per il progetto. I premiati per la customer satisfaction 2014 sono stati: **Angonova Davide**, **Barka Celine Nadège Engene**, **Bassi Roberto**, **Bianco Serena**, **Bottigella**

Michela, **Campigli Alessandro**, **Campigli Maria Elena**, **Damiani Linda**, **De Felice Elvira**, **Di Toma Edoardo**, **Dionisio Noemi**, **Furro Pietro**, **Ghera Francesco**, **Francesca**, **Gatto Sara**, **Granieri Roberto**, **Kannuga Julie Ntumba**, **La Torre Giuseppe**, **Manicone Ennio**, **Napolitano Valeria**, **Occhieiro Katia**, **Perruccio Valerio**, **Roberto Maria Stefania**, **Sangioiorgio Piera**, **Vetrugno Francesca**.

ORGANIZZA LA CAMERA DEL LAVORO

Dialoghi con la modernità

Parte la seconda edizione delle lezioni magistrali

BIELLA (mix) Riparte nella sua seconda edizione il ciclo di **Letto Magistrali** "Dialoghi con la Modernità", organizzato dalla Camera del Lavoro di Biella. Tutti i dettagli sono stati illustrati ieri nel corso di una conferenza stampa. «Il messaggio che cerchiamo di trasmettere - ha spiegato **Marvi Massazza Gal**, segretario Ggil Biella - è quello di offrire all'intera comunità delle occasioni culturali su temi che riguardano la società, l'economia e la quotidianità in un mondo che si è fatto complesso. Noi siamo in un territorio un po' ripiegato su se stesso e questa può essere un'occasione per rilanciarci». «Abbiamo pensato - ha affermato **Simonetta Vella**, Presidente Centro di Documentazione - di strutturare gli incontri a "lectio" per imparare ad ascoltare. È un invito all'ascolto. Le persone che esporranno queste lezioni sono oratori di assoluto rilievo con un forte impegno civile». «Con questo progetto - ha concluso **Gino Furta**, Presidente Ausser - vogliamo stimolare l'invecchiamento attivo della società».



Ha presentato il ciclo **Marvi Massazza Gal**

IL FILO DI ARIANNA Il diritto al congedo straordinario



Oltre ai permessi giornalieri o mensili, la legge prevede il diritto ad un congedo straordinario, non superiore a due anni, in favore di chi assiste una persona portatrice di handicap in situazione di gravità.

Alla luce dell'evoluzione legislativa in materia ed in linea con l'orientamento giurisprudenziale della Corte Costituzionale (sentenza n. 203 del 3 luglio 2013), l'ANCI Associazione Nazionale Comuni Italiani, ha avanzato istanza di interpello al Ministero del Lavoro al fine di conoscere il parere circa la corretta interpretazione della norma in parola ed in particolare se sia possibile concedere la fruizione del congedo al genitore del disabile, pur in presenza di convivente non coniugato del disabile.

Al riguardo, il competente Dicastero ha rilevato che il D.Lgs. n. 151/2001, riconosce al coniuge convivente di soggetto con handicap in situazione di gravità, il diritto a fruire di un periodo di congedo continuativo o frazionato, non superiore a due anni, con conservazione del posto di lavoro (art.4, comma 2, l. n. 53/2000).

In caso di mancanza, decesso o malattia del coniuge convivente, la legge individua in subordine ulteriori categorie di soggetti, stabilendo il seguente ordine di priorità sulla base del vincolo di parentela con il disabile: 1- il padre o la madre anche adottivi; 2- uno dei figli conviventi; 3- uno dei fratelli o sorelle conviventi. Ed inoltre l'INPS (circ 41/2001) ha precisato che i genitori naturali o adottivi e affidatari del disabile hanno titolo a fruire del congedo solo nella misura in cui si verificano una delle condizioni: 1- il figlio, portatore di handicap, non sia coniugato o non conviva con il coniuge; 2) Il coniuge del figlio non presti attività lavorativa o sia lavoratore autonomo; 3) Il coniuge del figlio abbia espressamente rinunciato a godere per lo stesso soggetto e nei medesimi periodi del congedo in esame.

Da quanto sopra si evince che l'individuazione dei soggetti aventi diritto al periodo di congedo non sia comunque suscettibile di interpretazione analogica ma risulti tassativa anche in ragione del fatto che durante la fruizione dello stesso il richiedente ha diritto a percepire una specifica indennità.

Pertanto, nel caso in cui il portatore di handicap risulti coniugato o non conviva con il coniuge, ovvero abbia effettuato espressa rinuncia, il D.Lgs. n. 151/2001 consente al genitore non convivente di beneficiare del periodo di congedo, anche laddove possa essere garantita idonea assistenza da parte di un convivente more uxorio, non essendo tale soggetto legittimato a fruire del diritto.

Per maggiori informazioni ci si può rivolgere al Patronato INPAS di Biella via Pietro Micca n.10 che rimane a disposizione per ogni ulteriore eventuale chiarimento relativamente alle sueposte tematiche e ad ogni altro argomento di interesse dei lettori, negli orari seguenti: 8,30-12,00- 15,00-18,00 tel. 015 352430 dal lunedì al venerdì.

Franco Salati

ESSO

STAZIONE DI SERVIZIO ESSO VENDITA AUTO USATE

AUTOFFICINA - BAR - NUOVA CASA DELL'ACQUA

SERENA snc di Condelli M. & Fosci E. - Tel. 015.590389 - Occhieppo Superiore

DAL 1° SETTEMBRE APERTURA ANTICIPATA!

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 5.30/19 - SABATO E DOMENICA 6.30/12.00

Stiamo anche su

facebook