

dal sito [Fisac Unicredit](#)

---

Nel 2018 si è stabilito un protocollo stringente per la registrazione, la conservazione ed il riascolto delle telefonate/chat/mail relative all'operatività quotidiana di Unicredit Direct.

Il riascolto o la rilettura può essere effettuato in alcuni casi specifici, come contestazione o reclamo da parte del cliente, oppure se richiesto dall'operatore stesso. E' prevista al momento del riascolto o della rilettura (se chat), salvo rinuncia scritta, la presenza di un/a rappresentante sindacale a scelta del lavoratore o della lavoratrice.

Vi è tuttavia un altro caso in cui si potrà procedere al riascolto delle telefonate/video-chat e alla rilettura delle chat/mail: ai soli fini formativi e quindi all'esclusivo intento di apportare miglioramenti alla qualità del servizio in rapporto alle esigenze della clientela. Non è prevista in questo caso la presenza del/la rappresentante sindacale, ma un'informativa alle organizzazioni sindacali post riascolto/rilettura. L'Azienda potrà procedere in via non sistematica, e previo accordo con gli interessati ed alla presenza degli stessi, al riascolto delle telefonate/video-chat e alla rilettura delle chat/mail/social ritenute utili ai fini predetti.

Non è pertanto previsto alcun obbligo per i lavoratori o le lavoratrici di effettuare il riascolto/rilettura. Tuttavia, riteniamo che, se il riascolto, è effettuato al mero scopo di migliorare il servizio (così come indicato nell'accordo), non sia da temere. L'approccio aziendale non può essere quello di critica nei confronti del lavoratore riascoltato, né è prevista alcuna valutazione collegata al riascolto.

In tutti i casi è vietato l'utilizzo delle registrazioni a fini valutativi.

Link accordo: <https://www.fisac-cgil.it/wp-content/uploads/2018/04/Accordo-UCD-18-aprile-2018.pdf>

*Segreteria Fisac CGIL Unicredit*

---

#### **Alcuni argomenti correlati :**

- [UniCredit Direct: RIASCOLTO DELLE TELEFONATE – Cos'è e come funziona](#) 12/09/2018 Nell'accordo del 18 aprile 2018 si è stabilito un protocollo stringente per la registrazione, la conservazione ed il riascolto delle telefonate/chat/mail relative all'operatività quotidiana di Unicredit Direct. Nell'art. 3 si...
- [Bollettino UniDirect 4 – Formazione](#) 17/11/2020 Per tutti coloro che stanno per entrare nel mondo del lavoro, per coloro che sono già dentro, ma anche per coloro che sono alla fine della loro carriera, la formazione...
- [Bollettino UniDirect 3](#) 10/11/2020 Registrazioni telefoniche, mai a fini valutativi e assistenza sindacale Dal 18 aprile 2018 in Unicredit, grazie ad un accordo sindacale, abbiamo un protocollo stringente per la registrazione, conservazione ed...
- [Bollettino UniDirect 2 – Unicredit e Buddy Bank, i nuovi ruoli spiegati](#) 03/11/2020 Le novità introdotte dagli accordi sugli inquadramenti del Personale dell'8 maggio 2019 "L'alienazione nel call center ti accompagna per tutta la giornata, insieme al rumore degli operatori amplificato nella sala,...
- [Bollettino UniDirect 1 – Un mese di call center](#) 28/10/2020 A ognuno di noi era stato assegnato un malloppo di cartoncini chiamati "anagrafiche", nel quale erano segnati nome, cognome e numero di telefono del malcapitato che avremmo dovuto chiamare. L'ideale...
- [Bollettino UniDirect 5 – Tra solidarietà e competizione](#) 24/11/2020 Avete mai pensato alle parole solidarietà e competizione messe una accanto all'altra? Provateci, le avete affiancate? In termini di solidarietà o di competizione? Vedete allora quanto possono essere vicini. Sembra...