



Due settimane fa ci è stato segnalato che la nuova operatività Telemarketing Genesys per Rete Corto prevedeva l'invio, ai team di filiale, di report con al loro interno i risultati giornalieri del singolo lavoratore.

Giovedì 8 come Tavolo FISAC UILCA abbiamo segnalato alla direzione del personale tale nuova operatività, chiedendo all'azienda di correggerla.

Ci risulta che dalla scorsa settimana tali report individuali non vengano più condivisi, un primo passo in un percorso lungo...

Anche questo episodio dimostra quanto sia necessario intraprendere seriamente tale percorso e giungere, anche in Agos, ad un Accordo Sindacale Aziendale sulle Politiche Commerciali, peraltro previsto dal [CCNL ABI](#) e che abbiamo già richiesto all'azienda.

L'accordo politiche commerciali serve a regolare i comportamenti aziendali nel campo delle pressioni commerciali, permettendo quelle lecite e corrette, ed escludendo quelle indebite.

Come FISAC UILCA, continueremo ad ingaggiare l'azienda su tutti questi aspetti, per vigilare e correggere gli eccessi in tema di controlli a distanza, trattamento dati, ed indebite pressioni commerciali.

19 febbraio 2023 IL NUOVO TAVOLO SINDACALE UNITARIO AGOS

Cosa dice la normativa

Articolo 5 dell'[accordo dell'8 febbraio 2017](#) sulle Politiche Commerciali e Organizzazione del Lavoro - richiamato interamente nel nuovo [Ccnl ABI 2023](#) nell'articolo articolo 56 BIS.

5. Comunicazione interna, monitoraggio e analisi dei dati commerciali

Il presente Accordo mira a indirizzare verso modalità razionali e trasparenti il monitoraggio e l'analisi dei dati commerciali allo scopo di raggiungere gli obiettivi perseguiti con lo stesso.

Pertanto, le Parti convengono che nelle imprese destinatarie del presente Accordo:

- le comunicazioni aziendali siano improntate al rispetto della normativa vigente, senza messaggi che possano risultare fuorvianti o vessatori nei confronti dei lavoratori e lesivi della loro dignità e professionalità;
- le riunioni di orientamento commerciale siano effettuate nel rispetto delle norme sulla prestazione lavorativa;
- il monitoraggio per la verifica degli andamenti commerciali sia attuato tramite modalità strutturate, al fine di inibire, ai vari livelli, condotte improprie ed indebite pressioni, contrarie ai principi, alle norme e alle regolamentazioni aziendali e lesive della dignità e professionalità dei lavoratori;



Agos: Genesys e Telemarketing filiali, no a report individuali!

- la rilevazione dei dati commerciali, finalizzata anche a dare riscontro al personale circa il proprio posizionamento rispetto agli obiettivi assegnati, sia effettuata, di norma, attraverso l'utilizzo degli strumenti appropriati messi a disposizione dall'azienda, evitando gli abusi, l'eccessiva frequenza e le inutili ripetizioni.