



---

In data 18 aprile 2018 è stato siglato l'accordo tra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali su Unicredit Direct, relativo ai temi delle registrazioni telefoniche e dell'utilizzo del sistema tecnologico, la c.d. barra telefonica. L'accordo è una necessaria sostituzione di quello sottoscritto nel 2002, ormai superato nella tecnologia e nella normativa di riferimento.

Ma questa intesa è qualcosa di più: un importante passo verso la realizzazione di condizioni di lavoro sempre più rispettose della dignità di lavoratrici e lavoratori.

La struttura UCD si occupa dell'assistenza alla clientela, supportandola nei processi di vendita a distanza attraverso canali di comunicazione sia telefonica che via chat, video-chat, email e social.

### **REGISTRAZIONE CONVERSAZIONI TELEFONICHE/SCRITTE**

Per la particolare attività svolta e al fine di adottare metodologie cautelative a tutela dei lavoratori interessati e del patrimonio aziendale in relazione alle contestazioni della clientela, l'Azienda ricorre ad un sistema di registrazione/archiviazione delle telefonate/conversazioni scritte.

Per escludere la possibilità di effettuare un controllo a distanza sugli operatori, nel rispetto dello Statuto dei Lavoratori, si è concordato che:

- il riascolto/lettura delle registrazioni verrà effettuato solo in caso di reclamo da parte della clientela oppure a richiesta dei singoli operatori;
- le informazioni registrate non potranno essere utilizzate:
  - ai fini della valutazione della prestazione sia sotto l'aspetto della quantità sia della qualità;
  - ai fini disciplinari, fatti salvi i casi di dolo;
- per sollecitazioni alla vendita secondo l'accordo sulle politiche commerciali del 2016;
- il riascolto o la lettura della registrazione avverrà alla presenza del responsabile della struttura o da altro incaricato di UCD, del lavoratore e di un rappresentante sindacale, salvo esplicita rinuncia scritta del dipendente interessato, da sottoscrivere prima del riascolto.

Inoltre si è convenuto che l'Azienda fornirà ai Rappresentanti Sindacali Aziendali apposita informativa contenente i dati del riascolto.

### **BARRA TELEFONICA**

Per quanto concerne il cuore dell'accordo, ovvero l'utilizzo della barra telefonica, che ci ha visti impegnati in una lunga e complessa trattativa, abbiamo ottenuto il ridimensionamento sia del potenziale controllo a distanza, rinveniente dal monitoraggio degli stati di barra del singolo operatore da parte del team leader, sia della reportistica.

Entro e non oltre la fine del 2018 l'Azienda, infatti, provvederà a inibire, nei monitor disponibili al team leader, la visione "real time" dei tempi di permanenza negli stati di barra dei singoli operatori. Il sistema degli alert, che di norma compaiono in caso di superamento dei tempi medi previsti per ciascuno stato, rimarrà con la sola colorazione e senza che

compaia sul monitor il contatore temporale. I tempi minimi previsti per l'attivazione degli alert verranno comunicati alle OO.SS. e ai lavoratori attraverso apposita informativa, così come le eventuali variazioni che interverranno tempo per tempo.

Per quanto riguarda la reportistica, contenente i dati percentuali di adibizione nei vari stati di barra, essa verrà resa disponibile a livello settimanale e non più giornaliero.

In ogni caso le informazioni ottenibili non potranno in alcun modo essere utilizzate ai fini della valutazione della prestazione sia sotto l'aspetto della quantità sia della qualità, ai fini disciplinari, fatti salvi i casi di dolo e per sollecitazioni ai singoli operatori alla vendita.

È stato confermato che il tempo utilizzato per esigenze personali non vada a decurtare i 15 minuti previsti ogni due ore di lavoro, secondo quanto stabilito dalla normativa sui videoterminalisti. Abbiamo inoltre condiviso l'accorpamento di alcuni stati di barra per ottimizzare la gestione manuale da parte dei lavoratori.

## **TURNOVER**

Abbiamo concordato criteri di trasparenza per quanto riguarda il turnover, fermo restando le necessità organizzative aziendali. Nello specifico verranno considerati come elementi di priorità l'anzianità di servizio, la disponibilità dell'interessato in relazione al luogo della struttura ricevente, le competenze e le esperienze professionali maturate, gli skill ottenuti e le

domande di trasferimento giacenti. Si è condiviso che in linea generale il ruolo di primo inserimento nella rete commerciale sia quello di Consulente Personal o comunque di prima fascia secondo quanto previsto dall'accordo sugli inquadramenti.

## **INQUADRAMENTI**

È stato sottoscritto l'impegno a integrare, entro breve, l'accordo sugli inquadramenti con le nuove figure professionali.

## **DIFFUSIONE E VERIFICHE**

Entro e non oltre il termine di 60 giorni dalla sottoscrizione, i contenuti dell'accordo verranno diffusi tra tutto il personale della struttura, comprese le figure di sintesi, con particolare riguardo al tema dell'utilizzo della barra telefonica.

A richiesta di una delle Parti firmatarie dell'accordo verranno predisposti incontri per valutare la compatibilità dell'accordo al mutare dello scenario organizzativo /economico/ tecnologico aziendale e della normativa contrattuale e di legge in materia.

A latere dell'incontro, che ha condotto alla firma dell'accordo, l'Azienda ha accolto la nostra richiesta di aumentare la durata della pausa tra una telefonata e l'altra, dichiarando che il tempo di permanenza nello stato ACW (post chiamata automatico) passerà dagli attuali 11 a 13 secondi.

Su istanza delle scriventi OO.SS. l'Azienda si è dichiarata disponibile a confermare le prassi in uso presso i poli UCD:

- turni di lavoro organizzati in modo da consentire un tempo minimo di 5 minuti tra l'inizio dell'orario di lavoro e l'avvio del servizio;
- turni serali con una pausa aggiuntiva di 15 minuti, da accorparsi a una di quelle obbligatorie, che, consente un intervallo complessivo di 30 minuti mantenendo l'orario previsto dal turno di lavoro.

Infine, abbiamo concordato e previsto un incontro "tecnico", che si terrà a breve, per trovare una soluzione alla disomogeneità di trattamento in tema di permessi di riduzione oraria.

Dopo mesi di trattativa, caratterizzata anche da momenti di forte criticità, riteniamo di aver concluso un accordo innovativo nel settore, che fornisce adeguate tutele nel rispetto della legge in materia di controllo a distanza e della dignità e della libertà del lavoratore, evitando controlli indiscriminati, costanti e invasivi.

Crediamo anche di aver contribuito a migliorare ulteriormente le condizioni di lavoro, reso trasparenti e omogenei i criteri relativi ai percorsi professionali, gettato le basi per un continuo confronto sull'evoluzione della struttura e costruito un sistema di monitoraggio delle tutele dei lavoratori.

Attendiamo di verificare sul campo il regolare rispetto di quanto sancito dall'intesa e chiediamo

a tutti i lavoratori e lavoratrici di farsi partecipi dell'applicazione dell'accordo segnalandoci ogni eventuale interpretazione deviante o il mancato rispetto.

Milano 24 aprile 2018

[Scarica il testo dell'accordo](#)