

FISAC CGIL UNICREDITO - CALL CENTER

VERBALE DI ACCORDO tra UNICREDITO ITALIANO e

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali di FABI, FIBA/CISL, FISAC/CGIL, UILCA, SINFUB e SINDIRIGENTICREDITO

premesso che

- nell'ambito della Capogruppo opera una struttura di Call Center che, a mezzo telefono e/o a mezzo altri canali di comunicazione a distanza, offre un canale diretto di interazione con la clientela delle Banche/Aziende del Gruppo finalizzata, tra l'altro, ad attività di telemarketing/televendita, sviluppo di traffico commerciale verso la rete (cd. attività di outbound), offerta di servizi informativi e dispositivi per l'esecuzione di ordini e transazioni a richiesta della clientela (cd. attività di inbound);

- la predetta struttura esplica attualmente le proprie attività dal lunedì al venerdì dalle h. 8 alle h. 22 e il sabato dalle h. 9 alle h. 14, comprese le giornate semifestive e le giornate festive infrasettimanali interessate dall'apertura dei mercati Italia e/o Estero;

- sussiste la necessità di tutelare tanto l'Azienda quanto gli operatori in caso di eventuali contestazioni che dovessero insorgere da parte della clientela in ordine al contenuto delle transazioni concluse a mezzo telefono;

si conviene quanto segue

Prestazione lavorativa

- al personale che effettua l'ordinaria attività lavorativa nelle giornate festive infrasettimanali saranno riconosciuti i seguenti trattamenti: per il personale delle tre Aree Professionali un compenso pari alla paga oraria ed alla maggioranza retributiva contrattualmente prevista ovvero la fruizione di un permesso corrispondente mentre il personale appartenente ai Quadri Direttivi la fruizione del riposo compensativo correlativo.

- nella giornata di sabato, per la copertura della relativa fascia oraria (h. 9,00 — h. 14,00), può anche essere utilizzato personale che negli altri giorni della settimana abbia una differente collocazione della propria prestazione lavorativa. Per l'assegnazione dei turni è previsto un congruo preavviso. I turni devono essere programmati in modo tale da assicurare la rotazione tra gli operatori, al fine di garantire parità di adibizione negli orari più disagiati;

- nelle giornate semifestive, al fine di garantire la disponibilità dei servizi alla clientela nell'intero arco orario per essa stabilito, possono essere richieste prestazioni supplementari nei limiti quantitativi di cui al CCNL;

- al personale che nelle giornate semifestive risulti impegnato oltre il termine dell'orario di lavoro previsto contrattualmente per tali giornate (cinque ore per il personale full-time) ovvero l'orario di lavoro ridotto proporzionalmente per il personale part-time) verranno riconosciuti i seguenti trattamenti: per il personale delle Aree Professionali il recupero secondo il meccanismo della banca delle ore ovvero il compenso pari alla paga oraria ed alla maggioranza retributiva contrattualmente prevista mentre per il personale appartenente ai Quadri Direttivi la fruizione del riposo compensativo correlativo;

- nella giornata di sabato, per la copertura della relativa fascia oraria (h. 9,00 — h. 14,00), può anche essere utilizzato personale che negli altri giorni della settimana abbia una differente collocazione della propria prestazione lavorativa. Per l'assegnazione dei turni è previsto un congruo preavviso. I turni devono essere programmati in modo tale da assicurare la rotazione tra gli operatori, al fine di garantire parità di adibizione negli orari più disagiati;

Registrazioni telefoniche

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 4, 2° comma della Legge 20/5/70 n. 300 nonché della Legge 675/96 sulla tutela del diritto alla riservatezza, allo scopo di pervenire alla massima certezza operativa nell'intento di evitare eventuali contestazioni connesse all'attività inbound, escludendo qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori, l'Azienda sottopone a registrazione su nastri magnetici le telefonate relative alla suddetta attività.

Inoltre considerato che:

- la natura dell'attività inbound — anche nell'intento di fronteggiare con immediatezza possibili contestazioni su eventuali discordanze in merito alle operazioni concluse, e ciò sia a tutela degli operatori che dell'azienda nei confronti di terzi — può motivare l'attivazione della procedura di ascolto delle registrazioni effettuate sul sistema centrale (RACAL WORDNET):

- a) su richiesta dei singoli operatori qualora i medesimi lo ritenessero necessario;
- b) nel caso di contestazioni, sia scritte sia telefoniche, sull'operazione;

- il Call Center è dotato di un sistema di gestione automatico delle linee telefoniche in grado di selezionare quelle da sottoporre a registrazione (attualmente circa 120 linee), in modo da escludere tassativamente le linee interne dei singoli operatori;

- un elenco aggiornato delle suddette linee sottoposte a registrazione e di quelle interne è sempre a disposizione del personale interessato;

- a tutela della dovuta riservatezza gli operatori possono, dal loro posto di lavoro, effettuare e ricevere chiamate non sottoposte a registrazione per conversazioni telefoniche diverse a quelle attinenti alla propria attività;

- il predetto sistema, le cui potenzialità di utilizzo sono attinenti alla materia del presente accordo, è esclusivamente adibito alle funzioni in esso descritte e le registrazioni, i dati relativi e l'ascolto non possono avvenire in altra forma;

si conviene che

- i nastri contenenti le registrazioni vengono custoditi in ordine cronologico, per dieci anni, in apposito armadio ignifugo presso il Call Center dopo essere stati sigillati, all'atto dell'estrazione, con apposite fascette sull'involucro, contrassegnate con timbro numeratore e datario automatico, il tutto a cura di un operatore a turno e di un incaricato dell'Azienda che, appongono le proprie firme sulle fascette medesime. La responsabilità della custodia è attribuita al responsabile dell'unità organizzativa o a persona da questa incaricata; copia di back-up dei predetti nastri, sigillati con le medesime modalità di cui sopra, per ragioni di sicurezza fisica viene custodita presso altra sede (attualmente presso i locali del complesso S. Elia);

- la cancellazione dei nastri avviene mediante riutilizzo degli stessi. Gli estremi dei nastri riutilizzati devono essere riportati su apposito brogliaccio sottoscritto di volta in volta dall'operatore e dall'incaricato dell'Azienda di cui al precedente alinea;

- a richiesta congiunta delle Rappresentanze Sindacali Aziendali delle Organizzazioni sindacali firmatarie del presente verbale, l'Azienda consente ad un dirigente — unitariamente designato — delle rappresentanze sindacali medesime di verificare, in presenza di un incaricato aziendale, l'esistenza di tutte le cassette, l'integrità dei sigilli apposti nonché l'avvenuto rispetto delle procedure di archiviazione e cancellazione;

- all'ascolto, da parte dei singoli operatori che ne facessero richiesta, di telefonate registrate (cfr. punto a) deve essere presente un incaricato dell'Azienda;

- all'ascolto della telefonata registrata oggetto di contestazione (cfr. punto b) devono essere presenti:

- il dipendente che ha effettuato l'operazione o, in sua assenza, persona da lui delegata per iscritto;
- la/e persona/e indicata/e dall'Azienda;
- eventualmente, a discrezione dell'Azienda, anche l'altra persona coinvolta nella contestazione;
- un dirigente delle Rappresentanze Sindacali Aziendali delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente verbale a scelta del lavoratore interessato, salvo sua esplicita rinuncia scritta. In quest'ultimo caso l'Azienda provvede ad informare le suddette Organizzazioni Sindacali dell'avvenuto ascolto della registrazione;

- In via del tutto eccezionale, in caso di assenza dal servizio del dipendente, al fine di fronteggiare con immediatezza contestazioni relative ad ordini in titoli e con l'intento di minimizzare gli eventuali danni economici, l'Azienda si riserva di procedere all'ascolto della telefonata registrata a cura di almeno due persone indicate dall'Azienda stessa. In tali casi sarà quindi obbligo dell'Azienda procedere al riascolto della telefonata registrata, con le modalità sopra descritte, non appena il dipendente sarà rientrato in servizio;

- l'Azienda, nell'esclusivo intento di valutare l'efficacia commerciale dei contatti telefonici e con l'obiettivo di apportare miglioramenti alla qualità del servizio in rapporto alle esigenze della clientela, può procedere in via non sistematica — previo accordo con gli interessati ed alla presenza degli stessi — al riascolto delle telefonate ritenute utili ai fini predetti. In tali casi l'Azienda provvede ad informare le Rappresentanze Sindacali Aziendali delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente verbale dell'avvenuto ascolto della registrazione. Con i medesimi obiettivi l'Azienda si riserva altresì la facoltà di effettuare a fini formativi e previa comunicazione agli operatori interessati, telefonate condotte internamente da altro personale appartenente al Call Center;

- l'Azienda assicura di non adottare criteri discriminanti nei confronti dei lavoratori del Call Center rispetto agli altri lavoratori nella valutazione delle notizie che dovessero emergere dall'ascolto delle registrazioni nonché dai dati di gestione del traffico telefonico. Tali registrazioni e dati non possono essere utilizzati a supporto di eventuali contestazioni, con esclusione dell'ipotesi di dolo.

I termini del presente paragrafo (registrazioni telefoniche) sono portati a conoscenza del personale interessato, mediante ordine di servizio da controfirmare, per presa visione, nonché dei clienti.

Le Parti, inoltre, considerato che:

per il controllo sulla operatività e sulla funzionalità dell'unità organizzativa, il sistema informatico fornisce attualmente in tempo reale, oltre ad una serie di dati complessivi, anche i seguenti dati individuali:

- cognome di ogni operatore
- tipo di collegamento (outbound, inbound, e-mail)
- stato in cui si trova l'operatore
- tempo di permanenza dello stato in corso (pronto, conversazione, attesa, after call work)
- numero delle telefonate regolarmente risposte

convengono che

- il controllo sull'attività lavorativa si svolge in modo non occulto con l'osservazione contestuale e diretta dei responsabili del servizio;

- i dati individuali gestiti dal sistema non potranno essere utilizzati ai fini disciplinari ed ai fini della valutazione della prestazione sotto l'aspetto sia della qualità sia della quantità;

Il presente accordo sostituisce ed annulla il precedente verbale sottoscritto tra le parti in data 19/12/96, fatta salva la previsione concernente le pause per il personale il cui orario di lavoro è articolato in turni.

Dichiarazione delle parti

Le parti si danno atto che i lavoratori dedicati alle attività di outbound ed inbound rientrano nelle previsioni di cui al D.lgs n. 626/94 così come modificato dal Decreto legge n.422/2000.
UNICREDITO ITALIANO

[Torna alla pagina principale](#)