



Come comunicato ieri è stato sottoposto alle scriventi organizzazioni sindacali un “pacchetto di accordi” inerenti le lavoratrici e i lavoratori che vedono la loro attività prevalente in cuffia, e più in particolare il personale del CRSC e del Direct Banking.

Si tratta di:

1. PROTOCOLLO PER I CANALI AD ACCESSO REMOTO
2. VERBALE DI ACCORDO IN TEMA DI REGISTRAZIONE E RIASCOLTO DELLE CONVERSAZIONI E DI SISTEMI TECNOLOGICI PER LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA
3. VERBALE DI ACCORDO IN TEMA DI SVILUPPO PROFESSIONALE

Abbiamo evidenziato all'azienda che l'accelerazione, che è stata data nell'ultimo periodo, nella definizione di questi accordi era per noi preoccupante, anche se il protocollo dei canali remoti era in discussione da ottobre 2019 per il rinnovo.

Sembra invece che l'azienda avesse necessità di firmare questi accordi in vista della ormai fantomatica riorganizzazione che dovrebbe vederci interessati o prima della pausa estiva o subito dopo. Questo è un segnale molto particolare che non possiamo non tenere in considerazione, visto che l'accordo su riascolti e barra telefonica impatta su una platea di lavoratori che va ben oltre CRSC e DIRECT. Leggiamo infatti nell'accordo che questo si applica a “qualsiasi conversazione in entrata e in uscita, relativa ai servizi/strutture ove le telefonate da/verso la clientela sono sottoposte a registrazione – attualmente SAC, CRSC, Direct Banking, Agenam, Assistenza Commerciale PAC, Rete commerciale”: un accordo, dunque, che impatta potenzialmente su tutte le lavoratrici e i lavoratori di Bnl facendo da apripista per l'intero settore bancario.

Teniamo conto che l'azienda sta procedendo spedita su un doppio binario pericolosissimo che impatta una buona fetta di popolazione aziendale, infatti oltre alla barra telefonica un altro strumento che va nella direzione di “parcellizzare le attività controllate per spostare l'attenzione dalla lavoratrice e dal lavoratore all'attività da questo svolta” è il Recap Tool.

Non a caso le organizzazioni sindacali avevano chiesto all'azienda di analizzare l'impatto di questi strumenti sul personale anche verificandone il rispetto dell'articolo 4 della legge 300. Un punto sul quale non si è più avuto alcun confronto in commissione, perché l'azienda ha stabilito di applicare unilateralmente il recap tool e di legare la regolamentazione dell'utilizzo della barra telefonica al rinnovo del protocollo sui canali remoti concedendo anche un accorciamento dei percorsi di carriera ma non per tutti i lavoratori interessati.

Dato lo scenario già poco rassicurante ecco perché abbiamo deciso di non avallare con la nostra firma quello che viene sancito in questi accordi, ed in particolare:

- **Nella premessa dell'accordo sulla barra telefonica** si riporta il “rispetto di quanto previsto dall'art. 4, l. n. 300/1970 e in coerenza con le determinazioni del Min. Lav. ... nonché con le leggi vigenti in materia di protezione dei dati personali e con i provvedimenti del Garante della Privacy”. Le scriventi organizzazioni sindacali ritengono che in materia di privacy l'onere di fare certe affermazioni e di rispondere di eventuali violazioni in merito sia della sola azienda e da non condividere con i rappresentanti dei lavoratori.

- **Nel corpo dell'accordo sui riascolti si afferma:** La Banca si impegna a non promuovere verso i dipendenti (comprendendo anche i colleghi di altre strutture eventualmente coinvolti) azioni disciplinari, di rivalsa o di risarcimento nel caso in cui l'Azienda, dall'ascolto delle telefonate, venga a conoscenza di eventuali errori dei dipendenti nell'esecuzione della attività lavorativa. Quanto sopra non si applica laddove dagli accertamenti emergano comportamenti fraudolenti o attuati in violazione di specifiche normative regolamentari, contrattuali e/o di legge. Questo punto fondamentale era già presente nell'accordo sui riascolti del 2016 – rientrava in un contesto dove ci si riferiva ad un comparto più piccolo – ma già allora le organizzazioni sindacali avevano evidenziato all'azienda questa criticità che di fatto sancisce che se durante un riascolto la collega o il collega interessati vengono “colti in fallo” per motivi non di dolo ma magari per la distrazione causata dalla pressione della struttura sui tempi e sui numeri da fare, o anche se c'è stata carenza di formazione, in tutti questi casi le organizzazioni sindacali firmatarie avallano i provvedimenti disciplinari promossi nei confronti del personale interessato al riascolto.
- **Per quanto riguarda l'accordo sui percorsi professionali** – che annulla gli effetti degli slittamenti per la maturazione degli inquadramenti superiori sanciti dalla riorganizzazione del 22 dicembre 2016 – l'azienda ha avuto il coraggio di proporre ad un tavolo sindacale fatto dalle due più grandi organizzazioni sindacali confederali del paese un accordo che divide le lavoratrici e i lavoratori. Li divide perché quando nel 2016 l'azienda aveva preteso la riduzione del costo del personale con gli slittamenti lo ha fatto per l'intero cluster di entry level (agenzia, CRSC ed Hello Bank, oltre che SAC e tutti i lavoratori inseriti nei percorsi di carriera), mentre oggi ne estrapola una percentuale minimale senza rivedere le competenze ed eventualmente sancire che alcuni ruoli potrebbero non essere considerati ancora entry level. Divide anche perché gli altri due accordi prendono una platea di lavoratori ben più ampia del CRSC e del Direct mentre i percorsi di carriera vengono rivisti solo per le lavoratrici e i lavoratori di questi 2 uffici. Siamo consapevoli di quanto il CRSC ed il Direct siano meritevoli di tutele ed attenzioni: per questo abbiamo proposto un'indennità di cuffia, un riconoscimento economico per il disagio con cui i lavoratori operano tutti i giorni. Cosa ben diversa da un accorciamento dei percorsi di carriera solo per un piccolissimo gruppo di lavoratori, che suona come un elemento divisivo pericoloso sia come principio, che come effetto per di più in un momento di profondo cambiamento aziendale che sancirà sicuramente l'individuazione di nuove figure professionali e quindi la revisione tout court dei percorsi professionali.

Ma ci sono anche tantissime altre cose che non condividiamo degli accordi che andranno a regolare il lavoro di tantissime colleghe e colleghi (il numero delle persone impattate aumenterà sicuramente in virtù della riorganizzazione a venire) **per esempio il fatto che un cliente anche senza contestazione possa decidere di riascoltare una telefonata in cui ha disposto una transazione** (art 2 punto 2 dell'accordo su barra e riascolti). Questa fattispecie non ha uguali in nessuna altra azienda del settore. Quindi sarebbe possibile aver commesso un errore o omissione rispetto alla normativa che non ha causato danno alla clientela ma che comunque può portare ad una sanzione disciplinare alla collega o al collega oggetto di riascolto.

E ancora: a dispetto delle rassicurazioni sull'utilizzo della reportistica in forma aggregata sappiamo che i dati rilevati dalla barra telefonica sono personali così come la rilevazione degli stati non può non esserlo e visto nell'insieme delle rilevazioni che l'azienda sta operando per controllare i suoi lavoratori (Recap Tool e proprio ieri spaccettamento del Mongior tra Direct e rete fisica fino all'individuazione del singolo collega) c'è poco da sentirsi tutelati.

Visto come sono andate le cose nell'individuazione di questi accordi e visto che First Cisl e Fisac Cgil ritengono di aver agito nell'interesse delle lavoratrici e dei lavoratori coinvolti dagli stessi e visto che l'accordo sul riascolto prevede la possibilità per la lavoratrice e il lavoratore di farsi assistere nel riascolto da un sindacalista non necessariamente della organizzazione sindacale a cui è associato, consigliamo vivamente le colleghe e i colleghi di cercare i rappresentanti di First Cisl e Fisac Cgil.

Siamo, infatti, sicuri che dopo aver letto direttamente gli accordi qui discussi , e non fermandosi ai proclami, i lavoratori e le lavoratrici interessati sapranno giudicare senza bisogno di



BNL: una firma che divide i lavoratori

interpretazioni.