



---

Veniamo a conoscenza di un'iniziativa in atto presso il CSD denominata "Quality Day". Si tratta di incontri one to one con il proprio "Team Leader", durante i quali vengono verificati direttamente sul pc del dipendente la percentuale di appuntamenti, il numero di contatti utili nelle varie campagne, la percentuale di conversazione misurata tra assistenza e attività di vendita. I dati devono corrispondere agli obiettivi comunicati ogni mese. Vengono poi effettuati riascolti di chiamate, sia inbound che outbound, verifiche di ticket gestiti in back office, verifiche di inizio/fine turni e di inizio/fine attività commerciale.

Sarebbe interessante sapere (e lo chiederemo a chi di dovere) su quale fonte normativa aziendale si basano tali iniziative, che avvengono in un'azienda che applica un contratto che, lo ricordiamo, non prevede alcun obbligo di risultato. Inoltre, è in vigore un accordo secondo il quale *"il monitoraggio e la comunicazione dei dati e dei risultati commerciali, rispetto al raggiungimento degli obiettivi assegnati, saranno effettuati esclusivamente attraverso il sistema informativo aziendale sulla base di standard definiti a livello centrale"*.

Certamente, questo modo di operare non favorisce un clima che tenga al riparo le nostre colleghe e i nostri colleghi dai rischi psicosociali, ivi compreso lo stress lavoro-correlato, che l'azienda si è impegnata a prevenire.

In attesa di un doveroso confronto, chiediamo all'azienda di intervenire per sospendere l'iniziativa.

Milano, 5 giugno 2025

COORDINAMENTI GRUPPO BANCO BPM FIRST CISL – FISAC CGIL – UILCA UIL