

## **UniCredit Direct: RIASCOLTO DELLE TELEFONATE**

### **Cos'è e come funziona**

Nell'accordo del 18 aprile 2018 si è stabilito un protocollo stringente per la registrazione, la conservazione ed il riascolto delle telefonate\chat\mail relative all'operatività quotidiana di Unicredit Direct.

Nell'art.3 si indica:

- quali sono le tipologie di comunicazioni registrate: telefonate, chat, video- chat (ma solo per la parte audio), mail;
- quali sono le finalità: servono unicamente alla tutela dei dipendenti e del patrimonio aziendale dai danni derivanti da contestazioni della clientela;
- quali finalità sono escluse: nessuna delle informazioni contenute nelle registrazioni potrà essere usata ai fini valutativi sia qualitativi che quantitativi.

Nel caso in cui un cliente effettui una contestazione, oppure un operatore lo richieda può essere effettuato il riascolto (o la riletture) delle registrazioni secondo le modalità previste nell'art. 4:

- è effettuato alla presenza del lavoratore o della lavoratrice
- è effettuato alla presenza del Responsabile della struttura o di altro incaricato;
- è effettuato alla presenza del rappresentante sindacale a scelta del lavoratore o della lavoratrice. La presenza del rappresentante sindacale può essere esclusa solo a seguito di espressa rinuncia scritta da parte del lavoratore o della lavoratrice.

In caso di assenza del lavoratore o della lavoratrice e per esigenze di urgenza (es: in caso di frodi) il riascolto può essere effettuato alla presenza di due incaricati di Unicredit Direct salvo poi procedere come previsto al rientro del lavoratore o della lavoratrice.

Al fine di apportare miglioramenti al servizio o per fini formativi l'azienda può procedere, come previsto dall'art.5 dell'accordo e previo accordo con gli interessati, ad effettuare riascolto delle telefonate. Anche in questo caso è vietato l'utilizzo delle registrazioni a fini valutativi. Non è quindi previsto alcun obbligo per i lavoratori o le lavoratrici di effettuare il riascolto. Tuttavia riteniamo che, se il riascolto, come è previsto dall'Accordo del 18/4/2018, notizie e riflessioni per le iscritte e gli iscritti Fisac/CGIL di UniCredit Group è effettuato al mero scopo di migliorare il servizio (e così deve essere), non sia da temere. L'approccio aziendale non può essere quello di critica nei confronti del lavoratore riascoltato, né è prevista alcuna valutazione collegata al riascolto: dovrà, invece, essere costruttivo nel cercare la miglior risposta possibile da fornire al cliente per la soluzione del problema sottoposto durante l'assistenza.

Qualora ci fossero distonie nei comportamenti messi in atto dall'azienda, segnalatelo al vostro/vostra Rappresentante Sindacale Fisac CGIL.

12 settembre 2018

**La Segreteria Fisac Cgil in UniCredit S.p.A.**



Unicredit: riascolto delle telefonate