

Al Garante della Privacy- ROMA

Alla Segreteria Nazionale FABI - ROMA

ORGANI DI COORDINAMENTO UNICREDIT FABI - BOLOGNA

## .....**CALMA APPARENTE**

Il 16 marzo l' Agenzia di Catania Sede è stata coinvolta ..(così dichiara l'azienda ): "nella sperimentazione del Progetto di " Indagine sul traffico telefonico diretto alla Rete Agenzie" riguardante un campione di 150 agenzie per valutare l'opportunità di effettuare un accentramento totale o parziale delle telefonate ad un Call Center e di individuare soluzioni migliorative sulla reperibilità del Personale.

Non abbiamo condiviso il Progetto e gli eventi verificatisi hanno confermato le nostre perplessità.

Il Centralino locale è stato disattivato e le telefonate in entrata sono state raccolte esclusivamente da un Call Center dislocato a Bologna e precisamente da soggetti qualificatisi sia dipendenti sia esterni.

Si ribadisce che in nessun modo è stato possibile raggiungere nessuno degli addetti della Filiale.

Il Call Center è stato l'unico interlocutore per l'intera giornata, si invitava il Cliente ad esporre le motivazioni della telefonata e solo in caso di urgenza si veniva richiesti di lasciare i propri dati anagrafici ed il numero telefonico ed il motivo della chiamata per essere successivamente contattati entro 1 h. dal dipendente chiamato che avrebbe nel frattempo ricevuto una e-mail dal Call Center tramite la casella dell' agenzia.

## **C A O S !!!!!!!!!!!**

E' accaduto che il chiamante è stato costretto a rivelare i suoi motivi più riservati e tecnici pur di tentare di convincere il Call Center a passare la telefonata al dipendente chiamato:

## **TUTTO INUTILE !!!!!!!!!!!**

Il risultato è stato quello di impedire di comunicare direttamente ed immediatamente con soggetti che presiedono Uffici o Servizi particolarmente strategici e riservati: Personale, Consulenza titoli, Piccole Imprese, Cassa Imprese, Sportello, Mutui.

In definitiva TUTTI cioè la Banca.

Dette preclusioni, oltre ad essere lesive della privacy, a ns. avviso possono rientrare nell'ambito di applicazione delle norme del Codice Penale.

E' accaduto anche che il congiunto abbia cercato il coniuge dipendente per motivi personali ed urgenti e che sia stato invitato anch'egli a lasciare i propri dati ed il n° telefonico per essere successivamente ricontattato vanificando in tal modo il carattere di urgenza, insito nello strumento telefonico.

E' accaduto persino che un sindacalista responsabile nazionale abbia chiamato il responsabile dell'area e gli sia stato impedito di poter parlare anche dopo essersi qualificato ed aver evidenziato l'importanza e l'urgenza del contatto.

Ribadiamo che in nessun caso è stato possibile contattare l'interlocutore chiamato.

A ciò si deve aggiungere anche il ritardo e l'inesattezza delle e-mail inviate dal Call Center , e questo non sappiamo se per impreparazione od eccessiva semplificazione.

A qualcuno le risposte.

La scrivente rappresentanza sindacale aziendale chiede al Garante della Privacy, alla Segreteria Nazionale se i comportamenti siano conformi allo Statuto dei lavoratori, alle norme che disciplinano la tutela sindacale ed alle norme che devono rispettare, sotto il profilo etico, i rapporti Banca - Cliente e Banca - Dipendente.

Si richiede altresì la sospensione della " sperimentazione " per evitare ulteriori danni, augurandoci che ciò non si rifletta sulla customer satisfaction e sul Trim \* index.

Catania, 21 marzo 2006

Rappresentanza Sindacale Aziendale  
FABI  
Unicredit Banca - Catania