



## ***CONTACT CENTER: ANALISI delle CRITICITA'***

Nella giornata del 26 ottobre 2011 le scriventi Organizzazioni Sindacali hanno avuto l'atteso incontro sul Contact Center di Milano alla presenza dei sigg. Andrea Boella, HR BP GLOBAL F&SME MARKETING & SEGMENTS, Giuseppe Monticelli in rappresentanza del responsabile del Contact Center di Milano e Filippo Di Prossimo.

L'incipit introduttivo del sig. Boella ha riguardato il posizionamento del Contact Center all'interno della nuova divisione e le future prospettive di crescita-potenziamento di tutto ciò che riguarda i cosiddetti canali remoti. Da parte aziendale è stata sottolineata l'importanza strategica del contact center con l'ampliamento dell'organico previsto nel corso del 2012 e lo studio di nuove forme di recruiting e di percorso formativo delle lavoratrici e dei lavoratori ivi destinati. Uno degli obiettivi dichiarati dall'azienda è quello di considerare il contact center come il principale bacino di utenza per le future professionalità della rete e del gruppo in Italia. A questo proposito abbiamo raccomandato all'azienda che la permanenza nel contact center non ecceda i 4 anni; con l'auspicata ripresa delle assunzioni e quindi del turnover nel corso del 2012 riteniamo che tale periodo possa ridursi ulteriormente.

Le scriventi OO.SS. hanno stigmatizzato la mancata informativa relativa al trasferimento di un numero elevato di lavoratrici e lavoratori (circa 95 persone) dalla sede di viale Fulvio Testi a Cologno Monzese. Tale trasferimento, avviatosi nei giorni scorsi, si concluderà nella corrente settimana. Su nostra richiesta l'azienda ha dato la disponibilità ad erogare, anche ai colleghi del contact center, le medesime agevolazioni accordate a suo tempo ai lavoratori trasferiti a Cologno. Nello specifico trattasi di un contributo mensile previsto per la tratta extra-urbana ATM; tale contributo non riguarderà le future assunzioni e rimarrà in capo alla persona fino alla sua permanenza in Cologno. L'altra agevolazione riguarda l'erogazione del contributo pasto.

Come OO.SS. abbiamo richiesto una attenzione particolare per coloro i quali terminano il turno lavorativo alle h 22: a tal riguardo saranno riservati dei posti auto interni.

Abbiamo sottolineato la mancata risoluzione del problema relativo al turno iniziale delle h 8; le lavoratrici e i lavoratori coinvolti non sono in grado di essere operativi allo stesso orario dell'inizio del turno lavorativo. Abbiamo avuto assicurazione da parte aziendale che la problematica sarà risolta al più presto e sono al vaglio diverse ipotesi (gestione flessibile delle pause e-o posticipo dell'inizio della operatività di 5 minuti). Sarà nostra cura verificare che tale soluzione avvenga in tempi brevissimi, dato che la situazione è pendente da parecchio tempo.

Abbiamo sottolineato una ulteriore mancanza di adeguata e tempestiva informativa alle OO.SS. relativamente al progetto pilota di videochiamata: abbiamo espresso forti criticità al testo della lettera-manleva fatta sottoscrivere in forma "volontaria" ad alcuni colleghi e forti perplessità sulla delicata e conseguente problematica privacy. L'azienda si è impegnata a riesaminare la problematica e di comunicarci l'avvio effettivo del progetto in tempi congrui.

Abbiamo richiamato l'azienda al rispetto del verbale di accordo "UniCredit call center" in ambito di riascolto registrazioni telefoniche e di controlli a distanza. Inoltre abbiamo ribadito la nostra contrarietà all'utilizzo eccessivo di pressioni commerciali e dello scorretto modo di applicazione del cosiddetto "mystery shopping". Tale strumento aziendale viene utilizzato anche nella rete, ma ha come scopo, dichiarato dall'azienda stessa, il miglioramento complessivo del servizio e non deve essere invece un mero strumento valutativo.

Infine abbiamo contestato la modalità della composizione dei tre Focus Group di lavoratrici e lavoratori coinvolti nella indagine sullo stress correlato, effettuata dal gruppo Unicredit a livello nazionale in collaborazione con l'Università di Bologna. Le persone coinvolte sono state scelte dall'azienda senza attenersi ai criteri indicati dall'indagine. Non mancheremo di comunicare agli estensori universitari dell'indagine quanto riscontrato nel mancato rispetto della formazione del campione.

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali di Milano di UniCredit Spa  
Dircredito Fabi Fiba/Cisl Fisac/Cgil Sinfub Ugl Credito UilCa