

Verbale di accordo Customer Recovery

Milano, 24 novembre 2022

Tra UniCredit S.p.A.
e le Segreterie degli Organi di Coordinamento di UniCredit S.p.A.:
FABI, FIRST/CISL; FISAC/CGIL, UILCA, UNISIN

Premesso che

Al Department Customer Recovery (di seguito Cu.Re.) è affidata la gestione dei crediti scaduti e non pagati, non classificati come incaglio o sofferenza e comunque più in generale la gestione delle morosità comprese quelle rientranti nelle operazioni di cartolarizzazione, nonché il monitoraggio delle controparti "individuals" di UniCredit S.p.A.;

tali attività sono svolte prevalentemente mediante il canale telefonico attraverso l'utilizzo dell'applicativo Genesys;

la registrazione delle telefonate sia in ingresso sia in uscita risulta essere un idoneo ed efficace strumento di protezione sia per i lavoratori interessati sia per il patrimonio aziendale in relazione ai danni che potrebbero derivare in correlazione con le contestazioni mosse dalla clientela;

per la particolare attività svolta e la necessità di adottare metodologie cautelative e prudenziali a tutela dei lavoratori interessati, UniCredit S.p.A intende adottare un sistema di registrazione delle telefonate relative alle attività svolte da Cu.Re.;

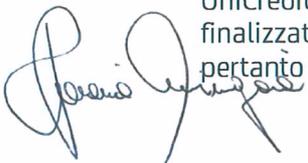
considerato che

l'art. 4 della legge 300/70 vieta l'uso di impianti audiovisivi da cui possa anche potenzialmente derivare un controllo a distanza dell'attività dei lavoratori;

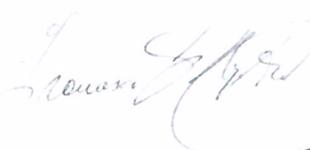
la medesima norma consente l'utilizzo di dette apparecchiature per finalità legate in via generale alla "sicurezza del lavoro", previo accordo con le rappresentanze sindacali aziendali;

gli sviluppi tecnologici e la crescente tendenza della clientela ad avvalersi di tale modalità determinano, la possibilità di diffuse contestazioni;

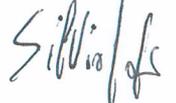
UniCredit ha dichiarato che il sistema di registrazione delle telefonate è esclusivamente finalizzato a fornire informazioni a tutela dei lavoratori interessati e dell'Azienda e che pertanto viene esclusa qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa svolta;



Michel Paul



Arianna Giroladini



UniCredit ha altresì dichiarato che il sistema di registrazione delle telefonate di cui al presente accordo è conforme con le vigenti leggi in materia di protezione dei dati personali e con i Provvedimenti del Garante della Privacy;

considerato che:

- il 17 ottobre 2012 è stato firmato tra le scriventi parti un accordo quadro per la registrazione delle telefonate per le attività svolte da CU.RE
- il 26 luglio 2017 l'ispettorato del lavoro ha emanato la circolare 4/2017 in merito alle indicazioni operative sull'installazione e utilizzazione di strumenti di supporto all'attività operativa ordinaria dei "call center";
- la strumentazione oggi utilizzata dal dipartimento CU.RE per l'operatività in chiamata entrata/uscita è Genesys;
- gli strumenti tecnologici e le metodologie di utilizzo sono omogenee in tutte le strutture di CU.RE dislocate sul territorio nazionale.

Le parti

al fine di garantire il medesimo livello di tutela nei confronti dei lavoratori coinvolti e del patrimonio aziendale, nel pieno rispetto di quanto previsto dall'art 4 della legge 300/70 convengono quanto segue:

Art 1

Le premesse sono parte integrante del presente accordo

Art. 2

Gli impianti di registrazione oggetto del presente accordo potranno essere utilizzati in tutte le unità operative di CU.RE presenti sul territorio nazionale secondo le previsioni degli articoli che seguono.

Criteri e modalità tecniche di registrazione, di ascolto delle telefonate sono descritti nell'allegato tecnico che forma parte integrante della presente intesa.

Art. 3

Le registrazioni/archiviazioni delle telefonate, potranno interessare le attività svolte da CU.RE, richiamate in linea generale in premessa, e saranno finalizzate esclusivamente a tutelare gli addetti e il patrimonio aziendale dai danni che potrebbero derivare da contestazioni/reclami avanzati dalla clientela; viene, pertanto, esclusa ogni finalità di controllo a distanza dell'attività svolta e le informazioni registrate non potranno essere utilizzate a fini della valutazione delle prestazioni sotto l'aspetto sia della quantità sia della qualità, ai fini disciplinari fatti salvi i casi di dolo e con riferimento al Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e sulle politiche commerciali del 22 aprile 2016 e successive integrazioni e modificazioni, per eventuali sollecitazioni commerciali dei singoli operatori.

Art. 4

L'ascolto delle registrazioni di cui al precedente articolo, potrà avvenire solo in caso di contestazione da parte della clientela, oppure a richiesta dell'operatore che ha effettuato la chiamata qualora lo stesso lo ritenesse necessario.

Qualora se ne verifichi la necessità, l'ascolto avverrà alla presenza del Responsabile della struttura o di altro incaricato di CU.RE., del lavoratore interessato e di un dirigente delle Organizzazioni Sindacali Aziendali firmatarie del presente accordo a scelta del lavoratore, salvo sua esplicita rinuncia scritta, prima del riascolto.

M. del Pul

Emilio Amato

Paolo Juggia

Leonardo

Stefano
Arianna Grobbini

In via del tutto eccezionale, in caso di assenza del lavoratore interessato, e qualora l'ascolto sia reso necessario da esigenze di immediatezza operativa, l'Azienda informerà con tempestività le organizzazioni sindacali e potrà procedere con la presenza di almeno due persone incaricate dall'azienda; in tal caso al rientro in servizio del dipendente si procederà al riascolto della telefonata in sua presenza, con le modalità previste al comma precedente.

L'Azienda fornirà mensilmente alle OO.SS. firmatarie del presente accordo apposita informativa contenente i seguenti dati:

- Data del riascolto
- Motivo del riascolto
- Esito del riascolto
- Se il lavoratore si è avvalso o meno dell'assistenza del dirigente sindacale
- Se si tratta di 1° o 2° riascolto

Art. 5

Considerata la particolare complessità dell'attività svolta presso Cu.Re., la formazione del personale impiegato nei rapporti con la clientela attraverso lo strumento telefonico rappresenta un elemento di fondamentale importanza; al fine di fornire strumenti di grande utilità didattica finalizzati a rappresentare le casistiche che gli operatori potrebbero dover affrontare e le modalità corrette di approccio con gli interlocutori, le registrazioni telefoniche potranno essere utilizzate anche a fini formativi. In base alle specifiche esigenze formative, la scelta delle telefonate utilizzabili sarà effettuata a campione e laddove se ne presentasse l'esigenza dal Responsabile della Struttura. Le esigenze formative e i criteri di individuazione delle telefonate da utilizzare saranno previamente portati a conoscenza delle organizzazioni sindacali aziendali competenti. Le telefonate non potranno in ogni caso essere utilizzate senza il preventivo consenso del dipendente interessato e l'utilizzo dovrà essere conforme alle vigenti previsioni normative sulla Privacy e ai provvedimenti del Garante della Privacy, avendo cura di evitare comunque qualsiasi elemento identificativo dei soggetti interessati. L'azienda si impegna a fornire con cadenza semestrale un report relativo al numero di riascolti effettuati ai sensi di quanto sopra alle organizzazioni sindacali aziendali.

Art.6

Con riferimento al sistema tecnologico utilizzato per le esigenze organizzative e produttive (cd. barra telefonica) delle strutture operative di CU.RE, le Parti, considerato che per il controllo sulla operatività e sulla funzionalità dell'unità organizzativa CU.RE, il sistema informatico attualmente in uso fornisce oltre a una serie di dati complessivi anche dati individuali (es. sigla operatore, tipologia di collegamento, stato in cui si trova l'operatore), convengono che il controllo sull'attività lavorativa debba svolgersi, nel rispetto della dignità e libertà dei lavoratori, in modo non occulto.

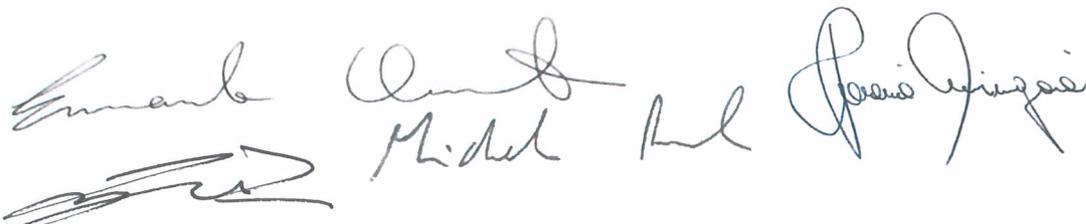
Le informazioni ottenibili dal sistema tecnologico non potranno essere utilizzate:

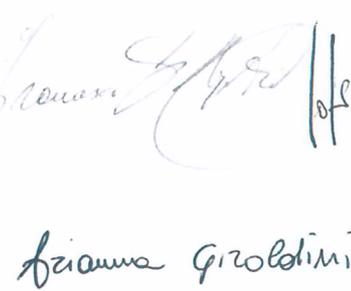
- ai fini della valutazione delle prestazioni sotto l'aspetto sia della quantità sia della qualità;
- ai fini disciplinari fatti salvi i casi di dolo;
- e con riferimento al Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e sulle politiche commerciali del 22 aprile 2016 e successive integrazioni e modificazioni, per eventuali sollecitazioni commerciali a carico dei singoli operatori.

Viene pertanto esclusa ogni finalità di controllo a distanza.

Le regole di utilizzo degli stati della barra telefonica devono essere portate tempestivamente a conoscenza di tutti gli operatori, tramite idonei strumenti.

DICHIARAZIONE AZIENDALE




Franca Girolotini

Unicredit si impegna, a inibire la visione dei dati real time sulla durata di permanenza nei 3 "stati" con i relativi sottostati tecnici sul monitor a disposizione dei Responsabili.

I report contenenti i dati percentuali di adibizione degli attuali stati: Ready (con i relativi sottostati tecnici: inbound, outbound, terminata), Not Ready, Logoff; avranno vista non inferiore alla settimana.

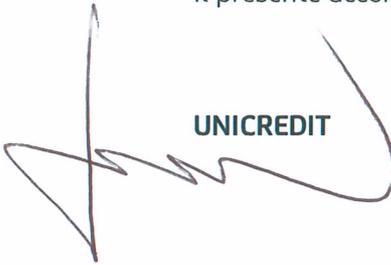
Art. 7

Le Parti, a richiesta di una di esse, si incontreranno per valutare la compatibilità del presente accordo alla luce delle eventuali evoluzioni dello scenario organizzativo / economico / tecnologico aziendale e della normativa contrattuale e di legge in materia.

I contenuti del presente accordo verranno tempestivamente e adeguatamente diffusi tra tutto il personale in carico alle strutture di CU.RE, e illustrate a tutte le figure di sintesi delle predette strutture; (ogni variazione sarà preventivamente comunicata al personale interessato; di quanto precede verrà data preventiva informativa anche alle Organizzazioni sindacali firmatarie del presente accordo).

Art 8

Il presente accordo sostituisce integralmente l'accordo quadro del 17 Ottobre 2012

 UNICREDIT 

 FABI

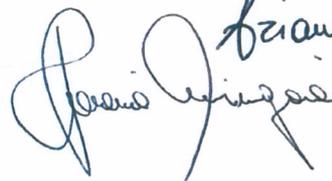
 FIRST

 FISAC/CGIL

UILCA

UNISIN





 Brianza Giroladini

ALLEGATO TECNICO

1. Registrazione e riascolto contatti telefonici.

La registrazione delle telefonate può avvenire secondo tre modalità:

- in automatico se il cliente contatta la banca;
- previo specifico messaggio preregistrato di avviso al cliente, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa Privacy, su servizi dove la registrazione non è preventivamente contrattualizzata;
- con registrazione attivata manualmente dai dipendenti CU.RE nel caso di contatto da parte della Banca finalizzato ad operazione che preveda tale modalità operativa.

L'accesso alle registrazioni e l'eventuale riascolto viene effettuato dal Responsabile della struttura di riferimento per le finalità concordate. L'ascolto avverrà alla presenza del lavoratore interessato, secondo le modalità previste al precedente art. 4.

In tali casi, si procede a redigere apposito verbale, su cui vengono riportati i dati dell'operazione interessata, l'eventuale motivazione della "riserva" lamentata dal cliente e le eventuali osservazioni del lavoratore. L'originale del verbale viene conservato in apposita raccolta cartacea in loco presso la sede competente di CU.RE ; il verbale verrà sottoscritto dal Responsabile della Struttura unitamente al collega interessato.

Michel Pul

Stefano Giugni

Francesco G. P.

Frianna Girololimi

Emilio Amato

[Signature]

[Signature]

10/5