



in UniCredit Group

# Diretta-Mente

Periodico di Informazione delle RSA  
Fisac CGIL Unicredit Direct

Volume 1, Numero 2

Aprile 2015

## Cos'è il Jobs—Act?

Il Jobs Act è una legge delega (nr. 183/2014) che sancisce la riforma del mercato del lavoro.

E legge delega cosa significa? E' una legge ordinaria approvata dal Parlamento che delega il governo a esercitare la funzione legislativa su di un determinato oggetto. Entra in vigore attraverso l'emanazione di un decreto legislativo e la sua Pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

Il Jobs Act prevede 5 diverse deleghe al Governo che intervengono su importanti ambiti del diritto del lavoro quali:

- riforma ammortizzatori sociali;
- riordino disciplina dei rapporti di lavoro;
- semplificazione procedure e adempimenti;
- riforma servizi per il lavoro e politiche attive;
- riordino attività ispettiva e tutela e conciliazione delle esigenze di cura, di vita e lavoro.

Di queste al momento solo due si sono trasformate in decreti legge, che sono stati pubblicati nella Gazzetta Ufficiale: sugli ammortizzatori sociali (prevede la limitazione del ricorso alla cassa integrazione allargando invece il campo d'azione dell'indennità di disoccupazione, definita Nuova prestazione di Assicurazione Sociale per l'Impiego, e la ricollocazione dei disoccupati) e sulla disciplina dei rapporti di lavoro (il cosiddetto contratto a tutele crescenti). Entrambi entra-

ti in vigore il 7 marzo 2015. E il contratto a tutele crescenti? Vediamo da vicino cosa prevede in poche parole il contratto a tutele crescenti. La nuova disciplina vale per tutti i neoassunti e per i lavoratori destinatari della conversione di un contratto a tempo determinato o di apprendistato. Varrà anche per i vecchi assunti delle imprese fino a 15 dipendenti che dovessero superare tale soglia dopo l'entrata in vigore del decreto. Il contratto a tempo indeterminato a tutele crescenti prende il nome dall'indennizzo crescente in base appunto all'anzianità di servizio al posto del reintegro, anche nel caso in cui il giudice ritenga il licenziamento illegittimo. La reintegra, sarà molto più difficile e sarà limitata, oltre che al recesso privo di forma scritta, nullo o discriminatorio, al solo licenziamento disciplinare rispetto al quale sia dimostrata l'insussistenza del fatto materiale contestato al lavoratore. Quindi cosa succede in caso di licenziamento economico ingiustificato? Se un lavoratore sarà licenziato per un motivo economico che non esiste (non c'è ristrutturazione o crisi aziendale, il lavoratore poteva essere collocato in altra mansione) non ci sarà il reintegro nè posto di lavoro, come invece prevedeva l'articolo 18 dello Statuto dei Lavoratori, ma solo risarcimento. Cosa succede se il licenziamento avviene per motivi disciplinari considerati poi illegittimi? Il reintegro sul luogo

## Sommario

La fortuna di lavorare in un Call Center	2
Le notizie dai Poli: Assemblea a Modena	3
Parole	4

di lavoro sarà garantito solo nel caso in cui sia stata accertata l'insussistenza del fatto materiale contestato. Quindi non c'è più la discrezionalità del giudice nel valutare se il motivo disciplinare sia così grave da richiedere il licenziamento o meno. Cosa succede se il licenziamento avviene per motivi discriminatori? In questo caso si ha diritto sia al reintegro sul posto di lavoro ed al risarcimento. La novità qui sta nel fatto che il lavoratore, entro un mese dalla sentenza del giudice, potrà scegliere se tornare al lavoro o essere indennizzato con 15 mensilità. Noi crediamo che il contratto a tempo indeterminato a tutele crescenti non contribuirà ad aumentare l'occupazione che sarà raggiunta solo grazie alla decontribuzione prevista dalla legge di stabilità (sgravio contributivo fino a 8.060 euro all'anno per tre anni per le assunzioni effettuate dal 1° gennaio al 31 dicembre 2015).

## LA FORTUNA DI LAVORARE IN UN CALL CENTER

La fortuna di lavorare in un call center, è che ho ritrovato il piacere di prendere in mano la penna. Scrivere per un'intera giornata premendo i tasti della tastiera mi ha ricordato quanto la scrittura, anche nel caso in cui serva solo per riportare dati numerici e privi di poesia, sia molto più intrigante se utilizzi carta e penna. Il risultato è che a 30 anni ho ricominciato a scrivere un diario ed è una ricchezza alla quale non voglio più rinunciare. La fortuna di lavorare in un call center è che devi ricominciare per forza a praticare un'attività sportiva se non vuoi che il tuo corpo crolli insieme alla tua mente. Non puoi alzarti dalla sedia per quasi nessun motivo, sei materialmente legato al pc per cui i tuoi spazi di "movimento" sono praticamente nulli. E' vero, puoi sempre guardare dalla finestra. Oppure alzarti e sederti tra una chiamata e l'altra. Ma è anche vero che se i tuoi colleghi non lo fanno la tua esigenza di sgranchirti le gambe può essere interpretata come "elemento di disturbo". E succede. La fortuna di lavorare in un call center è che devi dare importanza al tuo respiro. Mai avresti pensato che se prima di parlare ti prendi due secondi in più arrivi a fine giornata con quel briciolo di energia che fa la differenza se lavori a ritmi incessanti. Nessun lavoro ti avrebbe fatto mai riflettere sul fatto che quei 2 secondi di pausa in cui ti prendi il tempo di pensare a ciò che dici possano essere la salvezza della tua giornata. In realtà questa soffiata l'avevo già avuta da mio padre quando ero adolescente, "figghia mia, conta fino a dieci prima di parlare".

Caro papà, nessun consiglio mi è stato mai tanto utile, ma è solo grazie a questo lavoro che ho potuto applicarlo. 10 secondi non posso permettermeli, il mio ACW ne sentirebbe tantissimo, ma tutte le volte che mi ricordo di quei 2, quanto ne giova alla mia giornata lavorativa!

La fortuna di lavorare ad un call center è che puoi imparare tutte le cadenze dialettali d'Italia. Il meglio arriva quando ti chiamano i tuoi conterranei puoi permetterti il lusso di aprire tutte le vocali giustificandoti con il tuo superiore che si tratta di una ricerca di "empatia". Finalizzata naturalmente alla vendita di una carta di credito o di un finanziamento. La fortuna di lavorare in un call center è che riscopri la bellezza del rispetto dei tuoi bisogni fisiologici. Il riposo è solitamente dettato dai bisogni della persona, non dalla BARRA. Soffocare il bisogno di staccare di un lavoratore quando ne sente l'esigenza o obbligarlo a farlo spaccando il minuto lo rende... indovinate un po'? Improduttivo. Cui prodest? Non parlo di anarchia totale, ma di coniugare le esigenze di organizzazione con le necessità umane. La fortuna di lavorare in un call center è che se sei una donna smetti di essere logorroica. Fisicamente non

ne hai più le forze. Ma questa è la fortuna del tuo uomo. La fortuna di lavorare in un call center è che se sei un uomo... non lo so, dovrete chiederlo ad un uomo. La fortuna di lavorare in un call center è che nessuno ti può capire come i tuoi colleghi di lavoro. Per cui ti fai per forza dei nuovi amici. O comunque "mal comune, mezzo gaudio". La fortuna di lavorare in un call center è che oltre al tuo computer, non vuoi vedere altri schermi, per cui se togli la tv e il cellulare ritrovi un sacco di tempo libero per te stesso... e per stare lontano dalla tecnologia. La fortuna di lavorare in un call center è che puoi non rispondere al telefono con la scusa che lavori al telefono. La fortuna di lavorare in un call center è che smetti di avere paura di fare lavori che potrebbero non piacerti. Improvvisamente anche il pony express diventa un lavoro di tutto rispetto. Il dipendente di Mac Donald non è messo così male. La baby sitter ha a che fare con i bambini e i bambini per quanto capricciosi sono sempre portatori di gioia. Lavorare in un'impresa di pulizie ti permette di ascoltare musica mentre spazzi per terra. La cameriera parla con le persone (vere). La stilista crea. Il critico osserva. Il giudice giudica. Il "centralinista"... viene semplicemente usurato da ciò che fa. Ed a questo punto devo di nuovo ricordare a me stessa il proposito iniziale. La fortuna di lavorare in un call center è che sai che finirà e che questo periodo rientra tra le battaglie più dure che devi affrontare e che l'esito non può essere che uno solo: uscirne, a modo tuo, vincitore.



## Notizie dai Poli: Assemblea al Direct di Modena

In data 7 aprile 2015 si è riunita Unitariamente a Modena l'Assemblea delle Lavoratrici e dei Lavoratori del Polo di Unicredit Direct di Modena. Riportiamo una sintesi:

**Matrice Orari:** L'Assemblea congiuntamente alle Organizzazioni Sindacali, ritiene sia necessaria e non più procrastinabile una armonizzazione degli orari e delle attività di tutti i Poli di Unicredit Direct che consenta un efficientamento nei processi di assistenza alla clientela ed una maggiore autonomia dei Consulenti Direct nelle attività Commerciali, rendendo di fatto migliore il servizio, attraverso la soddisfazione dei colleghi e la qualità del lavoro. L'armonizzazione non può però essere individuata nella strutturazione degli orari su turni settimanali che nella sua inflessibilità, crea enormi problemi nella conciliazione dei tempi vita/lavoro andando in direzione opposta a quelle che sono le policy Aziendali in materia; altera il bioritmo sia per l'alimentazione che per il riposo psicofisico; crea disomogeneità e disparità di trattamento fra i colleghi; non consente quella normale flessibilità richiesta per lavorazioni usuranti come quella del Direct; aumenta i turni pomeridiani passando da 1/3 del turno mensile alla metà per il turno settimanale; ed, infine, crea una elevata concentrazione di operatori negli orari centrali della giornata solo per dare un impulso alle attività commerciali outbound dei Poli. Il ridotto numero di risorse del Polo

di Modena consente, poi, limitatissime possibilità di cambi turno. L'Assemblea ritiene, quindi, che la turnazione su base mensile sia quella che risponda in modo migliore alla conciliazione dei tempi vita/lavoro, ritiene che la possibilità di cambi turno a parità di skill possa essere effettuata su base mensile e su base settimanale mentre per il singolo giorno spot il cambio turno non deve essere effettuato obbligatoriamente in base agli skill e proprio perché comprende la complessità dell'organizzazione delle matrici, ritiene che la possibilità di esprimere preferenze sui turni debba essere considerata come punto di partenza per la costruzione delle matrici. Ritiene che per consentire la qualità del servizio alla clientela sia fondamentale che all'interno di ogni Polo la maggior parte dei colleghi abbia skill il più uniformi possibili. E' quindi necessario aumentare l'erogazione della formazione.

**Pressioni Commerciali:** L'Assemblea ritiene che la partecipazione a Contest, il raggiungimento di obiettivi fuori portata come quelli assegnati, nonostante l'impegno profuso abbiano una notevole componente di fortuna. E non è pensabile che nelle valutazioni e nel raggiungimento degli obiettivi numerici assegnati incida in modo così preponderante una componente così aleatoria. L'Assemblea ritiene quindi necessario anche ripensare alla modalità di suddivisione degli obiettivi commerciali e

della clientela tra i vari Poli per raggiungere una maggiore autonomia dei Consulenti Direct.

**Turn Over del Personale:** L'Assemblea del Polo ritiene fondamentale che nell'impianto di regole da definire venga inserita anche una norma relativa alla certezza di turn over volontario dal Direct. L'Assemblea ritiene, infatti, che dato il lavoro usurante, la soddisfazione in tempi certi e normati della richiesta di uscita che consenta un turn over efficiente possa garantire un miglior livello di servizio oltre che permettere possibilità di sviluppo professionale anche in altri ruoli e mansioni in Unicredit.

**Conclusioni:** L'Azienda ha sostenuto che i Poli di Unicredit Direct rappresentano un'eccellenza ed un progetto fondamentale per il futuro. L'Azienda deve investire in Unicredit Direct non solo le risorse necessarie a che questo progetto divenga centrale, ma soprattutto deve condividere un percorso di trasparenza e condivisione le regole necessarie alla migliore organizzazione del lavoro possibile. L'Assemblea si augura pertanto che questo percorso collettivo di discussione venga effettuato unitariamente anche presso gli altri Poli del Direct in modo tale da aggiungere altri temi a quelli già espressi in questo verbale. L'Assemblea infine ritiene ormai non più procrastinabile normare l'attività dei Direct. Sarà cura delle OOSS avviare un processo di confronto a livello nazionale con l'Azienda.

### Il meglio ed il peggio delle telefonate:

*"Mi hanno dato il TOTEM ma non mi funziona!"*

*"Non riesco ad entrare, mi chiede il codice ADESIVO!"*

*"Accidenti, non ricordo più il MISTER PIN!"*

# Fisac CGIL

[www.unicredito.fisac.it](http://www.unicredito.fisac.it)



[Facebook.com/  
FisacUnicredit](https://www.facebook.com/FisacUnicredit)



[@FisacUnicredit](https://twitter.com/FisacUnicredit)

Vuoi contribuire e scrivere sul giornalino in forma rigorosamente anonima? Vuoi inviarci un contributo o una vignetta? Contatta il nostro RSA nei vari Poli e ti spiegheremo come fare.

## I nostri contatti nei Poli

**Milano:** Francesca Bagnulo

[fisac\\_cologno.unicreditspa@informafisac.it](mailto:fisac_cologno.unicreditspa@informafisac.it)

**Modena:** Stefano Severino

[stefano\\_severino@er.cgil.it](mailto:stefano_severino@er.cgil.it)

**Napoli:** Guglielmo Valenti

[guglielmo.valenti@fisacunicredit.eu](mailto:guglielmo.valenti@fisacunicredit.eu)

**Palermo:** Giuseppe La Rocca

[Giuseppesindacato@libero.it](mailto:Giuseppesindacato@libero.it)

**Roma:** Elisabetta Fanti

[e.fanti@lazio.cgil.it](mailto:e.fanti@lazio.cgil.it)

**Torino:** Bruno Borello

[bruno.borello@informafisac.it](mailto:bruno.borello@informafisac.it)

**Verona:** Pierantonio Framba

[tonydavr@alice.it](mailto:tonydavr@alice.it)

LA VIOLENZA SULLE DONNE E' UNA SCONFITTA PER TUTTI

PERCHE' L'8 MARZO SIA OGNI GIORNO

## Parole

*"Stanco?" chiese all'operatore la cuffia,  
non per piscina ma vedendolo in un bagno di sudore.  
"Morto!", mentre una perla gronda dal tetto del call center.  
Centro! Mancato per un soffio, di voce, che pian piano va via.  
Via di qua, tormentato sogno.  
No, son desto e mi mantengo in forma per tenermi in linea.  
Caduta, per l'ennesima volta!  
b.b.*