



BOLLETTINO UNIDIRECT

Per le iscritte e gli iscritti FISAC/CGIL

REGISTRAZIONI TELEFONICHE, MAI A FINI VALUTATIVI E ASSISTENZA SINDACALE

Dal 18 aprile 2018 in Unicredit, grazie ad un accordo sindacale, abbiamo un protocollo stringente per la registrazione, conservazione ed il riascolto delle telefonate\chat\mail relative all'operatività quotidiana di UCD e di tutte le attività lavorative che utilizzano lo strumento della barra telefonica.

L'accordo innanzitutto limita e circoscrive le possibilità di registrazione delle comunicazioni alle sole telefonate, chat, video-chat (ma solo per la parte audio) e e-mail.

Indica con precisione quale sia l'utilizzo delle registrazioni limitandolo alle sole finalità di tutela dei dipendenti e del patrimonio aziendale derivanti da contestazioni della clientela, escludendo di fatto ogni utilizzo a fini valutativi sia qualitativi che quantitativi.

Inserisce, in caso di contestazione da parte della clientela, il DIRITTO ad essere presenti e ad essere accompagnati dal proprio rappresentante sindacale in caso di riascolto della telefonata.

Come ogni diritto, per renderlo efficace, e far sì che produca gli effetti di tutela per i quali è stato pensato ed ottenuto, va esercitato. Perché se da un lato l'Azienda ha l'obbligo informativo e di effettuare un riascolto in nostra presenza, noi per evitare ogni rischio abbiamo il dovere di esercitare il nostro diritto e di chiamare il nostro rappresentante sindacale affinché assista ed ascolti la registrazione

Nella nostra esperienza sindacale possiamo dire che di principio l'Azienda non ha interesse a comminare sanzioni ove non ci siano errori, ma è proprio per evitare che la legge (ovvero le normative aziendali) vengano assunte come metro di giudizio nei confronti dei dipendenti che come organizzazioni sindacali abbiamo costruito un reticolo di regole entro il quale l'Azienda deve muoversi.

Queste regole servono a protezione del nostro quotidiano, servono a garantirci di lavorare in modo sereno senza dover pensare che ogni parola detta o scritta possa essere usata contro di noi in caso di contestazione. Servono che il meccanismo da catena di montaggio dilaghi e porti anche in Unicredit ad introdurre una metodologia di controllo maniacale di ogni attività lavorativa.

Ma queste regole servono anche all'Azienda (sempre come specificato dall'accordo) per migliorare i livelli di servizio attraverso un uso intelligente e diligente dello strumento del riascolto.

Perché se è pur vero che non vale la pena avere dei diritti che non derivano da un dovere assolto bene, per garantirne l'esistenza dobbiamo esercitarli. E se a volte può sembrare di poco conto avere bisogno di assistenza da parte sindacale perché si sa di aver lavorato bene, dobbiamo invece pensare che l'importanza dell'esercizio di un diritto sta proprio tutta nel garantirgli sussistenza.

"La morale è fatta per gli uomini, non gli uomini per la morale." E.Kant

Ovvero: non dobbiamo mai consentire di piegare il nostro essere alle leggi ed assumerle come metro di giudizio nei nostri confronti. Perché quel che c'è da salvare non è il principio assoluto della legge, quel che è da salvare è la persona