BOLLETTINO UNIDIRECT
Per le iscritte e gli iscritti Fisac\Cgil

RIASCOLTO O RILETTURA AI FINI FORMATIVI

Nel 2018 si è stabilito un protocollo stringente per la registrazione, la conservazione ed il riascolto delle telefonate\chat\mail relative all'operatività quotidiana di Unicredit Direct.

Il riascolto o la rilettura può essere effettuato in alcuni casi specifici, come **contestazione o reclamo da parte del cliente**, oppure se richiesto dall'operatore stesso. E' prevista al momento del riascolto o della rilettura (se chat), salvo rinuncia scritta, la presenza di un/a rappresentante sindacale a scelta del lavoratore o della lavoratrice.
Vi è tuttavia un altro caso in cui si potrà procedere al riascolto delle telefonate\video-chat e alla rilettura delle chat\mail: **ai** soli **fini formativi** e quindi all'esclusivo intento di apportare miglioramenti alla qualità del servizio in rapporto alle esigenze della clientela. Non è prevista in questo caso la presenza del/la rappresentante sindacale, ma un'informativa alle organizzazioni sindacali post riascolto/rilettura. L'Azienda potrà procedere in via non sistematica, e previo accordo con gli interessati ed alla presenza degli stessi, al riascolto delle telefonate/video-chat e alla rilettura delle chat/mail/social ritenute utili ai fini predetti.
Non è pertanto previsto alcun obbligo per i lavoratori o le lavoratrici di effettuare il riascolto\rilettura.
Tuttavia, riteniamo che, se il riascolto, è effettuato al mero scopo di migliorare il servizio (così come indicato nell'accordo), non sia da temere. L'approccio aziendale non può essere quello di critica nei confronti del lavoratore riascoltato, né è prevista alcuna valutazione collegata al riascolto.

In tutti i casi è <u>vietato</u> l'utilizzo delle registrazioni a fini valutativi.

Link accordo: https://www.fisac-cgil.it/wp-content/uploads/2018/04/Accordo-UCD-18-aprile-2018.pdf

Segreteria Fisac CGIL Unicredit