



A TUTTI I LAVORATORI

BANCA TELEFONICA: **FIRMATO L'ACCORDO**

Il giorno 29 maggio 2006 è stato siglato l'accordo tra azienda ed Organizzazioni Sindacali per l'inizio - ad **Ottobre 2006** - dell'attività della **Banca Telefonica**.

Tale struttura andrà a svolgere non solo quanto sinora svolto dalla struttura operativa del Call Center (attività promozionali e di Help Desk a favore della sola Clientela Informatizzata della Banca), ma una più **ampia e diretta esecuzione di disposizioni, quali bonifici, compravendita e movimentazione titoli, giroconti, pagamento bollette, ricariche telefoniche.**

Si tratta perciò di un vero e proprio "sportello virtuale" i cui operatori si differenziano dalle agenzie solo per il maneggio di contante!

Nell'accordo sono state individuate 4 nuove figure professionali, un orario di lavoro con turni che coprono la fascia 8,30 / 22,00 (fatti salvi i dipendenti in part-time che mantengono l'orario del loro contratto), una specifica attività formativa per l'ampliamento dei ruoli sinora svolti, la sorveglianza sanitaria particolare prevista per gli addetti ai videoterminali.

Innovative rispetto agli accordi già siglati per il Call Center sono le disposizioni per la **registrazione telefonica, che sarà automatica per tutte le chiamate entranti.** Questo al fine di una maggior **tutela dei Lavoratori** nell'eventualità di possibili danni derivanti da **discordanze nelle operazioni perfezionate via telefono.**

La possibilità di accedere alle registrazioni segue rigide regole:

- in caso di **contestazioni da parte del cliente** si potrà riascoltare la chiamata solo in presenza del dipendente interessato (in caso di sua assenza sostituito dalla persona da questi designata per iscritto), di un Rappresentante Sindacale Aziendale (preferibilmente quello designato dal lavoratore interessato) e del rappresentante della Banca (eventualmente affiancato da altra persona coinvolta nel contenzioso su indicazione dell'azienda stessa);
- inoltre, su **accordo o richiesta degli interessati**, al fine di una valutazione collettiva delle problematiche sorte nell'esecuzione delle mansioni, si potranno riascoltare le telefonate per apportare miglioramenti alla qualità del servizio.

Sarà inoltre effettuato un **monitoraggio on-line dei flussi delle chiamate** al fine di ottimizzarne lo smistamento, con totale **esclusione** di qualsiasi forma di controllo a distanza, gestione o amministrazione delle risorse umane.

Dopo sei mesi dall'avvio di Banca Telefonica le parti si incontreranno per una verifica delle eventuali problematiche scaturite nella prima fase di applicazione.

Roma, 29 maggio 2006

Rappresentanza Sindacale Aziendale
Direzione Centrale di Roma