



## COMUNICATO

I lavoratori del Call Center e dell'Assistenza Clienti, riuniti oggi in assemblea, valutano positivamente il progetto di sviluppo di entrambe le aree, ma evidenziano che l'attuale organizzazione del lavoro del Call Center, non essendo regolamentata li espone a pressioni ingiustificate da parte dei responsabili.

Vogliono pertanto che sia definito con precisione, o con una fascia oraria nell'ambito della stessa giornata o con turnazione giornaliera, il periodo in cui svolgere le pratiche non immediatamente risolte al momento della telefonata.

Chiedono inoltre piani di formazione sui prodotti SPI per gli addetti dell'Assistenza Clienti e sui prodotti BF per gli addetti del Call Center. Inoltre gli addetti al Call Center chiedono che i corsi in autoformazione non vengano svolti durante l'adibizione al servizio di risposta telefonica, come invece è finora accaduto.

Chiedono infine che in primavera si faccia una verifica sull'andamento del piano con l'azienda, con particolare attenzione ai volumi, i carichi e ritmi di lavoro.

Fiba Cisl, Fisac CGIL, Uilca UIL  
Banca Fideuram S.p.A.

Roma, 3 dicembre 2004

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.