



Nuovi orari *Contact Center*: una scelta utile?

Da tempo sosteniamo l'assoluta necessità di modificare il modello attuale di banca destinando le risorse disponibili per la formazione e la qualificazione del personale, per rivedere l'intera macchina organizzativa e per aiutare lo sviluppo delle imprese e dei territori sui quali il Gruppo UBI è presente.

L'intero sistema ha bisogno di investimenti che ridiano quel vigore necessario ad intercettare la ripresa, ma non è necessario inventare l'acqua calda: sono sufficienti le esperienze già fatte in altri settori o in altre aziende di credito.

Invece la Dirigenza del Gruppo UBI è impegnata a proporre brillanti idee, fra queste l'ampliamento dell'articolazione degli orari del *Contact Center* sia nelle fasce serali che il sabato e introducendo, per giunta, anche la copertura nella giornata di domenica.

L'esperienza fatta in altri settori, come ad esempio la grande distribuzione, ha ampiamente dimostrato che l'aumento delle ore di apertura al pubblico non ha portato un aumento dei ricavi, ma soltanto una crescita dei costi. Per questo sosteniamo l'**inadeguatezza di questa scelta**.

Inoltre, segnaliamo l'assoluta mancanza di correttezza da parte aziendale nell'aver voluto avviare una procedura sindacale di questo tipo proprio mentre a livello nazionale dava la sua adesione all'iniziativa di ABI di disdettare il CCNL. Consapevole, quindi, che in seguito alla rottura delle trattative ogni confronto con il sindacato sarebbe stato impossibile.

Poiché, a partire da domani, sono state organizzate riunioni con i colleghi per presentare i "Progetti sviluppo Assistenza Clienti UBIS 2014", dimostrando così di voler proseguire nel proprio intento senza consenso delle OO.SS., chiediamo a UBIS e alla Capogruppo di ritornare sui propri passi, sospendendo l'avvio del nuovo progetto orario fino a che non si creino le condizioni per riprendere il confronto con le Organizzazioni Sindacali. Diversamente, saremo costretti a valutare le opportune forme di mobilitazione e a convocare le Assemblee in tutti i "Contact Center" di UBIS.

Infine, chiediamo nuovamente al Gruppo UBI di dimostrare ai propri dipendenti l'intenzione di non svilire il loro lavoro e la loro professionalità, dissociandosi dalle scelte adottate da ABI e garantendo l'*ultrattività* del CCNL.

Bergamo, 27 novembre 2013