



# CUSTOMER CARE Linear

parte la "Gara" ma i problemi rimangono e vanno affrontati

Come ogni anno, emergono le storture di un sistema incentivante unilaterale ad uso e consumo dell'Azienda che porta in seno decurtazioni e penalizzazioni soprattutto per chi già sfavorito da problematiche di salute e/o personali. Un meccanismo che per come concepito divide i lavoratori, non remunera le ore in più lavorate e **non pagate** e determina indicazioni operative a "deroga" delle formali procedure aziendali (con il rischio poi di incorrere anche in contestazioni disciplinari).

All'indomani della consueta discussa erogazione dei premi nelle Aree dove è operante l'incentivo, l'ennesimo sistema "premiante" si affaccia alle porte, in una delle società del Gruppo: questa volta tocca al **Customer Care di Linear**.

Nella giornata di ieri è stata presentata dall'Azienda come la "Gara" per il II semestre, un tentativo di rincorsa alla produttività senza, però, siano stati prima affrontati e risolti i problemi strutturali presenti.

La "Gara" avrà:

- ✓ carattere sperimentale e non strutturale
- ✓ durata dal 1 luglio al 31 dicembre
- ✓ come oggetto le derubricazioni sinistri
- ✓ la finalità di aumentare la qualità del servizio e risparmio dei costi nei casi di risarcimento danno in regime diretto
- ✓ il numero derubricazioni come criterio di accesso
- ✓ l'obiettivo sarà di squadra
- ✓ l'importo del premio per singolo addetto e per il responsabile suddiviso per scaglioni predeterminati (es.: da 261 a 360= 300 €; oltre 560 derubricazioni= 2.000 €)
- ✓ l'erogazione effettuata nella mensilità febbraio

Dopo aver preso atto dell'illustrazione da parte dell'Azienda, non essendoci margini di discussione sull'argomento, abbiamo evidenziato il ritenere prioritario vengano affrontate tutte le questioni da tempo non risolte nel Customer Care: rapporto carico di lavoro\organico; assenza procedure scritte, attività improprie,

mancanza di priorità nell'assegnazione e svolgimento mansioni, inquadramenti, etc.

L'Azienda, a riguardo, ha dichiarato piena consapevolezza della situazione in essere, derivante anche da periodi di precedenti gestione, conscia quindi di dover avviare una fase di analisi per poi valutare gli eventuali opportuni accorgimenti, compreso il potenziale inserimento di altre risorse, **rispetto al quale abbiamo ribadito debbano avere la priorità i lavoratori dei Call Center di Linear.**

A tale scopo è stato concordato di effettuare un approfondimento su quanto da noi evidenziato, preceduto da un confronto Assembleare con i colleghi del Customer che avremo modo di predisporre quanto prima.

Al margine della discussione oggetto dell'incontro, tra alcuni altri temi trattati, è stata indicata l'esigenza di ricercare la migliore soluzione procedurale che regoli il flusso tra CC Sinistri e Liquidazione, nella gestione dei danneggiati, anche nei periodi prolungati ove il singolo liquidatore non risulta presente.

**Infine abbiamo richiesto di prevedere una serie di incontri sulle altre criticità sia dei Call Center (Front\Back Office, Sinistri) sia delle altre Strutture amministrative:** a riguardo invitiamo tutti i colleghi a contattarci segnalando le eventuali problematiche riscontrate.

Bologna, 6 luglio 2018

Rappresentanza Sindacale **Linear** – Gruppo

First **CISL** - Fisac **CGIL** - **Fna** - **Snfia** - Uilca **UIL**

**#CHILAVORACONTA**