Comunicato sindacale
alle lavoratrici e ai lavoratori di Europ Assistance

In data 8 ottobre 2025 è stato sottoscritto l'Accordo aziendale sulla registrazione delle chiamate e delle chat delle Centrali Operative.

Tale accordo si è reso necessario in quanto si tratta di un servizio già offerto ai propri clienti dai nostri principali competitors italiani e dalle altre filiali della Region.

L'intesa raggiunta ha soprattutto l'obiettivo di tutelare i posti di lavoro, e far si che l'azienda resti allineata all'evoluzione del mercato e garantendo così stabilità occupazionale.

Il punto centrale dell'accordo è la tutela dei lavoratori:

- viene esclusa qualsiasi finalità di controllo a distanza;
- non potranno derivare provvedimenti disciplinari né contestazioni basate sulle dichiarazioni dei clienti, troppo spesso infondate;
- il riascolto o la rilettura potranno avvenire solo a seguito di reclamo scritto e con la presenza del sindacato a garanzia di trasparenza;
- le registrazioni saranno conservate per un periodo limitato e non potranno essere utilizzate per altri scopi.

Si tratta quindi di uno strumento di tutela, che consente di eliminare il rischio di contestazioni arbitrarie e di rafforzare la posizione dei lavoratori e delle lavoratrici nei confronti dei reclami dei clienti e dei partner.
L'accordo avrà validità fino al 31 dicembre 2028, con verifiche periodiche e possibilità di rinegoziazione in caso di modifiche normative o tecnologiche.

9 ottobre 2025

Le RSA di Europ Assistance