**ACCORDO SULLA MODALITA' DELLA REGISTRAZIONE DELLE CHIAMATE E
UTILIZZO DELLE TELEFONATE E DELLE CHAT
ex articolo 4, Legge 300/1970**

In data 08 ottobre 2025, in modalità telematica:

Tra

le società Europ Assistance Italia S.p.A. ed Europ Assistance Vai S.p.A. ed Europ Assistance Trade S.p.A., rappresentate da Giorgio NORZA, Claudia CHIUPPI, Stefania BARBON, Flavia GAVETTI, Samuel Maria MANTOAN

e

le Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA), rappresentate da:

- FISAC CGIL: Patrizia CASA, Simona TISI, Sara FURLAN, Antonio CISLAGHI, Lavinia DURANTINI, Valentina LIBERO;
- FIRST CISL: Maurizio BAZZONI, Calogera VANCHERI, Alessandra MEI, Claudia CANNIZZO, Francesca DE SANTIS, Felice SIMEONE, Paolo Robin ROSSETTI, Maria Antonietta SACCHETTA, Giovanni CALIENNI;
- UILCA: Amlesù GHEREZGHIHER, Massimo BOFFINI FONTANA, Manuel BUZZI, Mauro GALLOTTA, Luca MARTELLOSIO;
- FNA: Renata LA GRECA, Eugenio ROMANO.

Con il presente Accordo si intende regolamentare la registrazione, l'ascolto, il riascolto e la conservazione delle telefonate registrate, la lettura e la conservazione della messaggistica istantanea (di seguito "chat") afferente ai contratti e le rispettive linee telefoniche tassativamente elencate nell'allegato A e in merito alle chiamate/chat gestite dalle Centrali Operative.

Premesso che:

- Le Parti si danno atto che è presente in azienda un sistema che permette la registrazione delle chiamate e delle chat, di cui al presente Accordo, che tale sistema rientra nella previsione normativa sopra citata e viene con questo Accordo descritto e regolato;
- il presente Accordo ha lo scopo di normare sia la tutela del patrimonio aziendale, sia i lavoratori rispetto ai danni che potrebbero derivare in caso di discordanze e/o contestazioni in merito ai servizi attivati ed erogati ai Business Partner e ai clienti a mezzo chiamata e/o chat;
- a far data dal presente accordo le Parti condividono la necessità di individuare il nome dei Business Partner/Clienti e i numeri telefonici sottoposti a registrazione, indicandoli in un apposito registro denominato Allegato A, il cui aggiornamento sarà comunicato preventivamente alle Rappresentanze Sindacali Aziendali. Ogni qual volta un Business Partner/Cliente richieda la clausola della registrazione, il Chief di riferimento invierà al Responsabile delle Relazioni Industriali e al personale IT incaricato, un'e-mail contenente i riferimenti del Partner/Cliente e il momento in cui sarà efficace l'accordo stesso. L'e-mail sarà il presupposto per l'inserimento nel registro e verrà mostrata nell'incontro con le RSA dedicato. Eventuali inserimenti di nuovi Business Partner/Clienti operanti in ambiti che si discostano dal

mandato previsto dalla Responsabilità Sociale di Impresa, così come disciplinato dal CCNL tempo per tempo vigente, saranno discussi preventivamente con le Rappresentanze Sindacali Aziendali.

Nota a Verbale: Art. 2 del CCNL in vigore alla stipula del presente accordo.

Si stabilisce quanto segue:

1. Finalità della registrazione delle telefonate e delle chat

Il presente Accordo ha lo scopo di:

- tutelare i lavoratori/le lavoratrici e le Società in caso di reclami o contestazioni da parte di Business Partner/Clienti;
- consentire l'adempimento di eventuali obblighi contrattuali relativi alla fornitura del servizio e/o inerenti alla polizza;

2. Registrazione delle telefonate

Le telefonate saranno registrate attraverso il software Genesys Cloud CX (di seguito chiamato Genesys e descritto nell'allegato B - Scheda Tecnica Prodotto).

Tale sistema informatico e telefonico è lo strumento mediante il quale si svolge l'attività lavorativa.

Il sistema non è utilizzato per il controllo dei lavoratori.

I dati raccolti saranno trattati nel rispetto della normativa tempo per tempo vigente e nel rispetto delle previsioni che seguono:

- l'Azienda dovrà informare preventivamente sia il Cliente, sia la lavoratrice/ il lavoratore, sia tramite messaggio vocale, che con segnale visivo, della registrazione della chiamata;
- è vietato, sia dalla normativa vigente, che dal presente Accordo l'ascolto da remoto delle telefonate in tempo reale e l'Azienda si fa garante della relativa disabilitazione tecnica;
- il riascolto di una conversazione telefonica registrata può avvenire solo sulla base di un reclamo scritto del Business Partner/Cliente, che deve essere consegnato in copia alla lavoratrice/ al lavoratore, secondo la procedura di cui al punto successivo.
- Le funzionalità del software che consentono l'applicazione del presente accordo.

3. Procedura di ascolto, riascolto della registrazione delle telefonate e gestione delle chat

3.1 L'ascolto/riascolto della registrazione delle telefonate sarà tutelato da una soluzione tecnica adeguata alle previsioni del presente accordo. Previo informativa al lavoratore/lavoratrice coinvolto/a dal reclamo, il quale/ la quale avrà facoltà di partecipare all'ascolto.

All'ascolto e al riascolto dovranno essere presenti:

- il Platform Manager, o un Team Leader del servizio coinvolto, o una persona delegata da People;
- un RSA della sigla a cui è iscritto il lavoratore/lavoratrice, o, se non iscritto/a, uno dei quattro capigruppo delle RSA a rotazione, oppure un delegato.

La consultazione verrà effettuata in modalità viva voce.

Resta inteso che, in relazione ad attività di natura tecnica per motivi di manutenzione del sistema di registrazione, il riascolto delle chiamate potrà essere effettuato da parte del personale preposto al di

fuori della procedura di cui al presente punto, per una durata massima di 2 minuti per ogni singola chiamata.

Il personale addetto alla manutenzione dovrà **sottoscrivere un impegno di riservatezza** affinché non venga diffuso quanto dovesse emergere durante l'attività sopra descritta e l'azienda si fa garante dell'osservanza del presente accordo.

Il formale reclamo dovrà essere scritto e pervenire a mezzo posta raccomandata, e-mail o pec. Qualora si rendesse necessario il riascolto della chiamata in presenza di terzi estranei all'azienda, si dovrà provvedere a rendere non riconoscibile la voce del singolo addetto e secretare i vari nomi presenti nella conversazione, nonché, ovviamente, il nome dello/a stesso/a lavoratore/lavoratrice.

3.2 Nel caso delle **chat**, che sono testi scritti di conversazioni tra operatore e cliente, che avvengono attraverso strumenti di messaggistica istantanea alternativi alla telefonata "vocale", le stesse, saranno soggette a rilettura unicamente a seguito di reclamo scritto da parte del Business Partner e/o Cliente con le stesse modalità e garanzie sopra descritte per l'ascolto e il riascolto delle registrazioni delle telefonate. Nel caso specifico la chat sarà disponibile anche agli operatori e ai colleghi della piattaforma per le attività lavorative connesse e correlate.

Resta inteso che, anche nel caso delle chat, qualora siano oggetto di richiesta da parte di terzi estranei all'azienda:

- si dovrà provvedere ad oscurare i vari nomi propri presenti nella chat, nonché ovviamente il nome dello stesso lavoratore/della stessa lavoratrice e di potenziali altri colleghi;
- eventuali diverse necessità verranno comunicate e concordate nello specifico con le RSA.

4. Garanzie

L'Azienda non adotterà verso le lavoratrici/ i lavoratori interessati comportamenti discriminatori, provvedimenti disciplinari, di rivalsa o richieste di risarcimento, nei casi in cui venga a conoscenza, a seguito dell'ascolto/ riascolto delle registrazioni delle telefonate o della lettura delle chat, di notizie o di eventuali errori o omissioni da parte della lavoratrice/del lavoratore coinvolti. Eventuali comportamenti fraudolenti e/o contrari alle norme di legge vigenti saranno affrontati come previsto dalle leggi stesse.

L'Azienda non utilizzerà i dati e le informazioni ottenute a seguito dell'ascolto/riascolto della registrazione delle telefonate e della lettura delle chat per fini ed effetti diversi da quelli esplicitati, né per trasferirli/cederli a terzi. Il trasferimento o la cessione a terzi potrà avvenire solo nel caso in cui i terzi siano titolari del trattamento dei dati e ne abbiano fatto esplicita richiesta per iscritto. In questo caso le RSA verranno tempestivamente informate per iscritto.

Le registrazioni e chat oggetto di trasferimento o cessione dovranno obbligatoriamente prevedere l'anonimato del lavoratore rendendo non riconoscibile la voce ed il nome dello stesso e secretare i vari nomi presenti nella conversazione relativi anche ad altri dipendenti del Gruppo. Inoltre, non dovranno riportare né informazioni cliniche, né informazioni medico/sanitarie dei clienti.

L'Azienda comunicherà preventivamente alle Rappresentanze Sindacali Aziendali firmatarie del presente Accordo la modifica dell'impianto software di registrazione esistente che comporti una variazione del funzionamento dello stesso, al fine di verificare la compatibilità con le previsioni contenute nel presente Accordo e le cui caratteristiche siano in linea con quanto descritto successivamente nell'allegato tecnico.

Viene esclusa qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività svolta e le informazioni registrate non potranno essere utilizzate per motivi disciplinari.

5. Informazione ai dipendenti sulle modalità di registrazione delle chiamate e lettura delle chat

Per le chiamate su linee prestabilite e inserite nell'allegato A al presente accordo, la lavoratrice/il lavoratore sarà avvisata/o all'avvio della registrazione mediante messaggio visivo. I lavoratori saranno informati della possibilità della lettura della chat.

6. Conservazione delle registrazioni e delle chat

Le registrazioni e le chat saranno conservate per un termine di 90 giorni, ad eccezione di contestazioni in atto e, comunque, per un periodo non eccedente lo scopo del trattamento.

7. Durata e rinnovi

Il presente accordo annulla e sostituisce i precedenti accordi sottoscritti in materia di registrazione delle telefonate, ad eccezione di quelli relativi alle chiamate soggette a specifica normativa Ivass.

Il presente accordo è efficace a far data dal 08.10. 2025 fino al 31.12.2028.

Le parti si incontreranno alla scadenza per valutare il rinnovo dell'accordo e, comunque, durante tutta la vigenza per verificare l'andamento ed affrontare eventuali criticità.

Qualora nell'arco di durata del presente Accordo dovessero intervenire provvedimenti governativi e/o di legge tali da determinare significativi riflessi sulla materia trattata nell'accordo, oppure si verificassero innovazioni tecnologiche tali da avere un riflesso importante sull'equilibrio complessivo, le Parti si incontreranno per una verifica generale della tenuta delle disposizioni contenute nel presente Accordo.

Per l'Azienda	Per le RSA
Giorgio Norza Claudia Chiuppi Stefania Barbon Flavia Gavetti Samuel Maria Mantoan	Patrizia Casa Simona Tisi Sara Furlan Antonio Cislaghi Lavinia Durantini Valentina Libero Maurizio Bazzoni Calogera Vancheri Alessandra Mei Claudia Cannizzo Francesca De Santis Felice Simeone Paolo Robin Rossetti Maria Antonietta Sacchetta Giovanni Calienni Amlesù Gherezghiher Massimo Boffini Fontana Manuel Buzzi Mauro Gallotta Luca Martellosio Renata La Greca