

ACCORDO SINDACALE 29 gennaio 2026

Fra Genertel S.p.A., rappresentata da Giacomo Trovato e Luca Ascolese

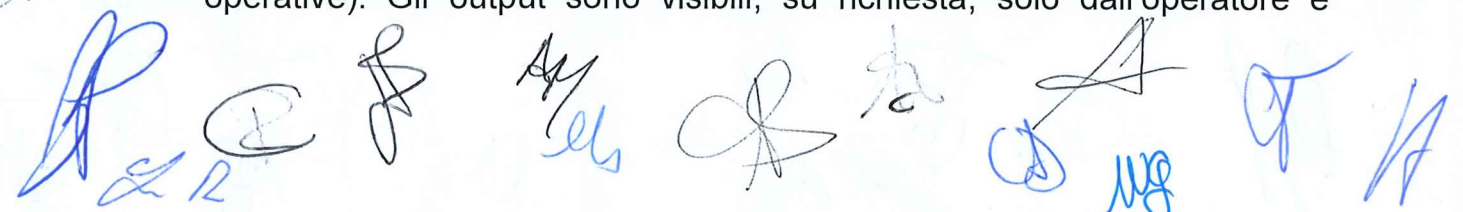
e

le RSA di Genertel S.p.A.

PREMESSO CHE

- a) in data 16 aprile 2021 le Parti hanno sottoscritto un accordo aziendale disciplinante la registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza che danno luogo alla conclusione di contratti assicurativi ai sensi del Regolamento IVASS n. 40/2018 come modificato dal Provvedimento IVASS n. 97/2020 e s.m.i., definendone perimetro, finalità, accessi e garanzie; tale accordo rimane pienamente valido ed efficace per le attività ivi disciplinate;
- b) con il presente accordo, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, comma 1, della legge n. 300/1970, le Parti intendono regolare le nuove funzionalità basate sull'intelligenza artificiale integrata nella piattaforma unica di Contact Center adottata dal Gruppo ("AWS Connect") illustrate nel presente accordo, la quale consente agli operatori di gestire in un solo ambiente chiamate, chat, email e messaggi, con una vista unificata del cliente. L'introduzione di tali funzionalità ha finalità organizzative e di miglioramento del servizio e non altera il perimetro delle mansioni né la natura delle attività svolte dagli operatori, senza sostituirsi agli stessi ma ottimizzandone il tempo di lavoro lasciando spazi per attività a maggiore valore aggiunto, mantenendo le persone al centro dell'organizzazione del lavoro;
- c) le funzionalità basate sull'intelligenza artificiale integrata nella nuova piattaforma sono concepite come strumenti di supporto al lavoro del contact center e rispondono al principio del mantenimento del controllo e del ruolo decisionale umano (human-in-the-loop) quale elemento cardine dei processi aziendali. L'azienda intende adottare tali funzionalità al fine di incrementare efficienza, qualità e coerenza delle interazioni con la clientela e agevolare il lavoro dell'operatore che mantiene tuttavia la piena autonomia e la libera scelta se utilizzare o meno i suggerimenti ricevuti;
- d) le nuove funzionalità basate sull'intelligenza artificiale, tutte regolate dal presente accordo e integrate nella piattaforma unica AWS Connect, sono le seguenti:
 - assistente AI per l'operatore (*Agent Assistant*) – Fornisce durante l'interazione suggerimenti contestuali, propone bozze di risposta, riassume i contenuti rilevanti e pre-compila note/classificazioni, attingendo a una base di conoscenza aziendale (FAQ, schede prodotto, istruzioni operative). Gli output sono visibili, su richiesta, solo dall'operatore e

V. Trovato
L. Ascolese



diventano parte della pratica solo se adottati/modificati dall'operatore stesso;

- trascrizione automatica e sintesi delle conversazioni – Converte la voce in testo e genera sintesi strutturate (post-call summary), visibili a scelta dell'operatore, per facilitare la chiusura della pratica e la redazione delle note, diventando parte della pratica solo se adottate/modificate dall'operatore stesso;
 - classificazione automatica delle email (Email Triage AI) – Legge le email in ingresso, le etichetta per priorità/categorie, può aprire task e suggerire risposte standard coerenti con la base di conoscenza; l'operatore mantiene l'autonomia della decisione finale sui suggerimenti offerti in merito alla priorità e alle risposte;
 - chatbot e voicebot conversazionali (NLU) – Gestiscono richieste semplici e ripetitive, riconoscono l'intento dell'utente, forniscono informazioni di base e instradano verso l'operatore con passaggio di contesto (riepilogo delle informazioni raccolte) e handover immediato quando necessario;
 - analisi conversazionale e rilevazione categorie (Quality/Contact Lens) – Individua temi ricorrenti, parole/frasi chiave, adempimenti (es. avvertenze/compliance) e fornisce alert operativi, che, se indirizzati al singolo operatore, diventano parte della pratica solo se adottate / modificate dall'operatore stesso;
 - ricerca assistita/Knowledge Retrieval – Consente all'operatore di richiamare contenuti pertinenti dalla documentazione autorizzata (FAQ, policy, schede) con ricerca semantica e suggerimenti di fonti a supporto delle risposte, migliorando accuratezza e coerenza informativa;
 - generazione assistita di bozze (Generative AI) – Produce proposte di testo (es. email, note) limitate ai contenuti e alle fonti aziendali autorizzate; l'operatore verifica, personalizza e approva prima dell'eventuale invio o registrazione;
 - survey & feedback intelligence – Supporta la raccolta e l'analisi aggregata dei feedback post-interazione, anche mediante modelli analitici.
- e) le informazioni generate in maniera aggregata, ai fini aziendali, dagli strumenti di intelligenza artificiale riguardano, in sintesi, contenuti, dati e metadati delle interazioni e annotazioni operative connesse alla gestione del contatto con i clienti e sono utilizzate per finalità commerciali, organizzative e di qualità del servizio;
- f) l'azienda dichiara che sono state eseguite le necessarie valutazioni di rischio ai sensi del Regolamento UE 2024/1689, nonché la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA);
- g) l'azienda dichiara che il presente accordo è adottato nel rispetto della Legge n. 132/2025, del Regolamento (UE) 2024/1689 ('AI Act'), con particolare riferimento al regime delle pratiche vietate di cui all'art. 5, nonché in coerenza con le Linee guida di Gruppo in materia di AI Governance, con il Regolamento (UE) 2016/679 ('GDPR'), e della Dichiarazione Congiunta sulla

Val Agnini
DS

Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page.

Trasformazione Tecnologica, sulla Digitalizzazione e sull'Intelligenza Artificiale (IA) nel Gruppo Generali;

- h) le RSA ritengono che le nuove tecnologie debbano essere adottate con l'obiettivo di migliorare la qualità delle attività svolte assicurando un ambiente di lavoro sicuro che minimizzi i rischi derivanti dall'uso dell'intelligenza artificiale e della tecnologia, attraverso la valutazione preliminare dei rischi che deve essere aggiornata, ponendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei lavoratori.

Tutto ciò premesso

le Parti convengono e stipulano quanto segue

Art. 1 – Oggetto e perimetro

Il presente accordo ha per oggetto l'implementazione e l'utilizzo delle funzionalità basate su AI come dettagliate nelle Premesse, che costituiscono parte integrante del presente accordo, definendone limiti, garanzie e modalità di impiego nell'ambiente di Contact Center su tecnologia AWS Connect. Restano disciplinate dall'accordo del 16 aprile 2021 le registrazioni delle conversazioni telefoniche e le altre comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza, che danno luogo alla conclusione di contratti assicurativi, nonché le ulteriori materie ivi trattate.

Art. 2 – Finalità

L'uso delle funzionalità AI è finalizzato a supportare gli operatori nell'esecuzione delle attività di assistenza e vendita liberando tempo lavoro per attività a maggiore valore aggiunto, a migliorare l'esperienza e la soddisfazione del cliente e a ottimizzare i processi organizzativi, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione (la raccolta dei dati è limitata a quanto disciplinato dal presente accordo), integrità e riservatezza dei dati e meta-dati, principi questi come declinati nei riferimenti normativi richiamati in premessa.

Art. 3 – Modalità di funzionamento e visibilità degli output

Le funzionalità AI operano mediante elaborazione in tempo reale delle interazioni (chiamate, chat, email, whatsapp) al fine di generare suggerimenti, bozze di risposta, classificazioni e sintesi. Gli output sono visualizzati dall'operatore e diventano parte della pratica solo se dall'operatore accettati o adottati / modificati nello svolgimento del task.

A collection of approximately 15 handwritten signatures in blue ink, arranged horizontally across the bottom of the page. Some signatures are more legible than others, with some appearing to be initials or names like 'VR', 'AM', '2R', 'els', 'CD', 'MA', and 'A'.

Art. 4 – Addestramento e miglioramento dei modelli

Per garantire qualità, accuratezza e sicurezza, un numero limitato di dipendenti abilitati, identificati tra i team competenti delle aree IT (attualmente Servizi Applicativi Dirette e Canali Digitali, Smart Process Automation and Innovation) e Sales & Marketing (attualmente responsabile Sales & Marketing, responsabile Sales Advisory Hub, Digital Channels, Contact Center Management, Performance Excellence) potranno svolgere attività di ascolto/lettura/analisi di campioni di conversazioni/chat/email/WhatsApp esclusivamente per verifica e tuning dei modelli AI, secondo procedure che impediscono l'associazione tra i contenuti visionati e il singolo operatore coinvolto. L'azienda conferma che tali attività sono svolte nel rispetto del diritto alla riservatezza attraverso l'anonimizzazione/pseudonimizzazione, la minimizzazione e il principio di stretta necessità, con tracciatura e audit delle attività svolte; a tal fine verranno inoltre implementati strumenti di *morphing* per non rendere riconoscibili le voci delle conversazioni e di *sensitive data redaction* per non redigere, per silenziare o coprire con un suono le parti di audio che contengono informazioni sensibili e riservate, così da non rendere identificabili cliente ed operatore.

Art. 5 – Accessi, autorizzazioni e tracciamento

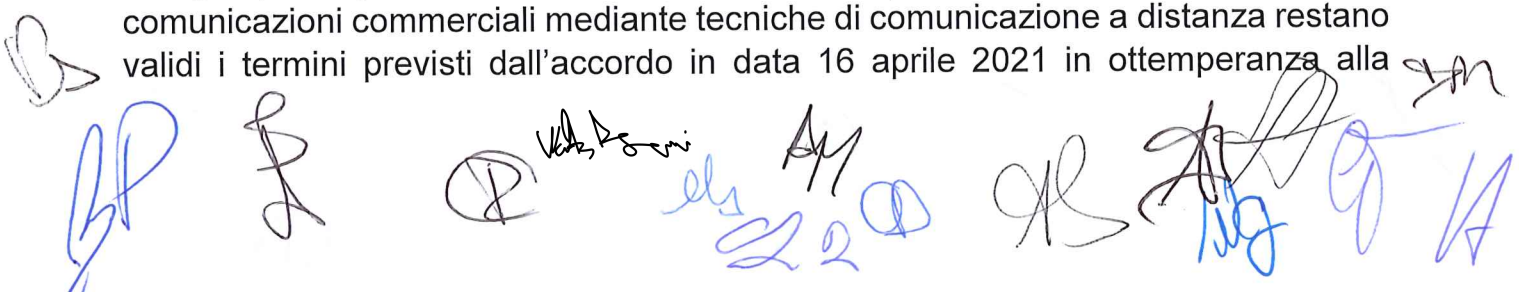
È adottato un sistema di governance in linea con la Guideline per l'Artificial Intelligence Governance di Gruppo e di Country Italy, che prevede audit di controllo, gestione degli incidenti, registri degli accessi e attività di AI risk assessment. L'accesso ai sistemi e agli output AI è consentito solo a personale autorizzato con profili coerenti con le mansioni, appartenenti alle aree IT (attualmente Servizi Applicativi Dirette e Canali Digitali, Smart Process Automation and Innovation) e Sales & Marketing (attualmente responsabile Sales & Marketing, responsabile Sales Advisory Hub, Digital Channels, Contact Center Management, Performance Excellence).

Le RSA, previa richiesta scritta all'ufficio HR e con un congruo preavviso, potranno prendere visione degli accessi ai sistemi e agli output generati da AI.

Art. 6 – Conservazione dei dati e minimizzazione

I dati e meta-dati generati dalle funzionalità AI per finalità organizzative, di servizio e di addestramento delle AI stesse vengono conservati per un massimo di 12 mesi, nel rispetto di policy di cancellazione o pseudonimizzazione; tale termine di conservazione è ritenuto idoneo dall'azienda ai fini di massimizzare l'efficacia dello strumento ed in linea con le valutazioni del data protection impact assessment.

In ogni caso, per le registrazioni delle conversazioni telefoniche e delle altre comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza restano validi i termini previsti dall'accordo in data 16 aprile 2021 in ottemperanza alla

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page, including a large 'B' on the left, a signature that looks like 'S', a circled 'D', and several other initials and signatures.

normativa di settore (artt. 67 e 83 del Regolamento IVASS n. 40/2018 come modificato dal provvedimento IVASS n. 97/2020).

Art. 7 – Misure tecniche e organizzative

L'azienda conferma che sono adottate misure di sicurezza idonee, tra cui autenticazione forte, controllo RBAC (Role-Based Access Control), cifratura dei dati "in-transit" e "at-rest", segregazione degli ambienti, pseudonimizzazione dei dataset (l'insieme di dati) per addestramento, monitoraggio e gestione degli incidenti informatici (incident response), verifiche periodiche con cadenza almeno annuale di efficacia e rivisitazione dei privilegi di accesso. All'atto dell'anonimizzazione/pseudonimizzazione delle registrazioni e delle trascrizioni, conservate in cloud nella piattaforma AWS Connect, non vi sarà alcuna possibilità di ascolto, lettura o ripristino degli originali, ed in caso di guasto o malfunzionamento del software nell'attività di anonimizzazione i file interessati saranno definitivamente eliminati.

Art. 8 – Divieti e tutele ex art. 4 L. 300/1970

È espressamente escluso ogni impiego delle funzionalità AI con finalità di controllo a distanza dei lavoratori in violazione dell'art. 4 L. n. 300/1970, di analisi di performance e valutazioni quali-quantitative delle prestazioni professionali individuali nonché ogni utilizzo disciplinare diretto o indiretto dei dati e degli output AI o da essi derivati, salvo i casi previsti dalla legge e dall'accordo aziendale del 16 aprile 2021 e nel rispetto delle garanzie procedurali ivi previste.

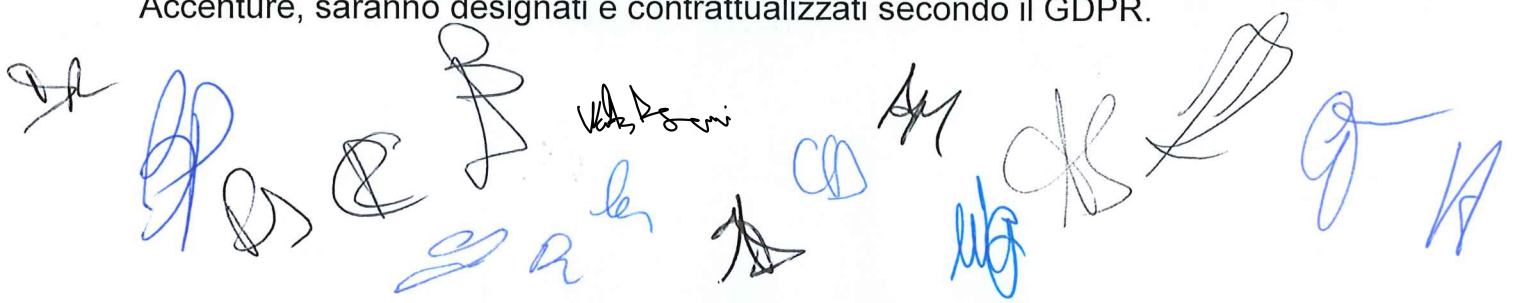
Art. 9 – Informativa e formazione

L'azienda, all'interno dei programmi forniti dalla Capogruppo e dalla Country Italy, fornisce a tutti i lavoratori strumenti di formazione finalizzati ad un'adeguata alfabetizzazione in materia di Intelligenza Artificiale e ad usufruire al meglio delle opportunità offerte dalle tecnologie digitali.

L'Azienda si impegna a programmare specifica formazione, preventiva e con aggiornamenti periodici, sull'uso corretto degli strumenti coperti dal presente accordo e sui relativi presidi di tutela. La programmazione e i contenuti dei moduli formativi sono resi disponibili alle Rappresentanze Sindacali.

Art. 10 – Outsourcer, trasferimenti e ambito territoriale

L'azienda conferma che eventuali soggetti esterni coinvolti nelle fasi di sviluppo e manutenzione delle funzionalità parte del presente accordo, attualmente Reply ed Accenture, saranno designati e contrattualizzati secondo il GDPR.



A collection of approximately 15 handwritten signatures in blue ink, scattered across the bottom of the page. Some signatures are more legible than others, but they appear to be personal or official marks of approval.

Art. 11 – Aggiornamento DVR e valutazione impatto AI

A seguito della sottoscrizione del presente verbale di accordo, l'azienda provvederà ad adeguare il DVR ed a valutare, in tempi congrui, possibili impatti in tema di stress lavoro correlato derivanti dall'adozione delle funzionalità di AI.

Art. 12 – Decorrenza, Monitoraggio e Informativa

Il presente accordo si intende sperimentale per poter recepire le continue evoluzioni in materia, ha efficacia dalla data di sottoscrizione e resta in vigore fino a sostituzione o disdetta espressa, con un tempo di preavviso congruo di almeno tre mesi.

L'azienda monitorerà le funzionalità di AI oggetto del presente accordo e fornirà alle RSA un'informativa periodica, con cadenza inizialmente semestrale, volta ad una verifica congiunta su impiego ed impatti di tali funzionalità, sullo stato e modalità di implementazione del progetto, e su eventuali soggetti esterni volta per volta coinvolti.

Le parti, inoltre, si incontreranno per valutare eventuali proposte di modifica che in futuro volessero essere introdotte anche in relazione all'evoluzione tecnologica e/o a modifiche del quadro normativo di riferimento.

Genertel S.p.A.

Genertel S.p.A. (handwritten signature)

Le R.S.A. di Genertel S.p.A.

FISAC CAIL *Luigi P.*
Antonio S.
FNA *M. A. L.*
SNTIA *Luigi P.*
UILCA *Seturo S.*
FIRST EISC *V. S.*