

ACCORDO SINDACALE
SISTEMI TECNOLOGICI

Sulla base dell'esperienza maturata (ad esempio, reclami e lamentele presentate dalla clientela) e al fine di tutelare l'Impresa ed i lavoratori a fronte di eventuali contestazioni provenienti dagli utenti, le Parti - a seguito di approfondito confronto - convengono che l'Impresa proceda alla conservazione dei dati e delle informazioni raccolte telefonicamente all'interno dei Servizi di Contact Center Vendita e Post Vendita, secondo le modalità e procedure riportate in allegato.

Con riferimento a quanto previsto dal 1° comma dell'art. 4 della legge 300/1970, nonché all'art. 24 del vigente CIA Unipol del 13/5/2016, le Parti condividono altresì che gli impianti e le tecnologie in uso nei Servizi di Contact Center Vendita e Post Vendita sono strumenti indispensabili per il corretto svolgimento delle funzioni aziendali e quindi necessari per finalità organizzative e produttive.

Bologna, 29 novembre 2019

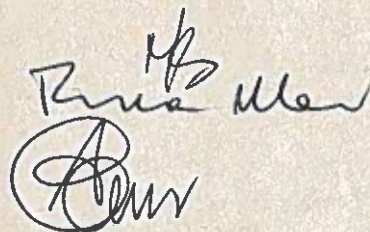
Compagnia Assicuratrice Linear S.p.A.

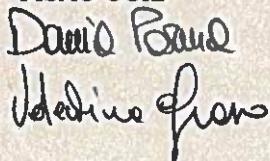
FIRST-CISL

FISAC-CGIL

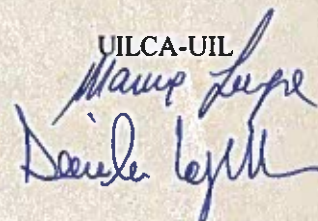
FNA

UILCA-UIL









ALLEGATO ALL'ACCORDO SINDACALE

Il sistema di registrazione sarà attivo su tutte le chiamate effettuate e ricevute attraverso l'applicazione "Phonebar" installata sui personal computer ubicati esclusivamente nei Servizi di Contact Center Vendita e Post Vendita. Presso i locali saranno funzionanti altri apparecchi telefonici non soggetti a registrazione.

L'Impresa provvederà ad informare il personale dei Servizi di Contact Center Vendita e Post Vendita attraverso appropriato ordine di servizio che gli operatori controfirmeranno per presa visione; tramite gli stessi operatori e/o con altre modalità, si provvederà ad informare i clienti delle registrazioni telefoniche nei casi in cui queste siano attivate.

Le registrazioni saranno salvate in formato digitale su supporti informatici, crittografate e mantenute per un periodo temporale di 365 giorni trascorso il quale saranno cancellate con procedura automatizzata, salvo quelle relative a telefonate riconducibili a contenziosi riguardanti polizze o eventuali sinistri che l'Impresa si riserva la possibilità di conservare sino alla definizione degli stessi. In tutti i casi di contestazione di terzi e/o di discordanze in relazione al contenuto della telefonata, l'Impresa potrà disporre l'ascolto attraverso richiesta formale alla struttura preposta alla conservazione dei dati secondo la seguente procedura.

Nel modulo per la richiesta di accesso alla registrazione della telefonata è previsto l'obbligo in capo al richiedente di non comunicare né diffondere la registrazione o il suo contenuto a terzi, fatta eccezione per una persona espressamente indicata tramite apposita delega all'interno dello stesso modulo.

All'ascolto della telefonata registrata oggetto di contestazione dovranno essere presenti:

- il dipendente che ha effettuato l'operazione o, in sua assenza, persona da lui delegata per iscritto;
- la/e persona/e indicata/e dall'Impresa, che ricoprono ruoli di responsabilità gerarchica;
- eventualmente, a discrezione dell'Impresa, anche altre persone coinvolte nella contestazione;
- un dirigente delle rappresentanze sindacali aziendali delle organizzazioni sindacali firmatarie del presente accordo a scelta del lavoratore interessato.

I dati e il contenuto delle registrazioni non potranno essere in alcun caso utilizzati per finalità di controllo a distanza dei lavoratori ed in nessun modo saranno utilizzati a fini diversi da quelli perseguiti dal presente accordo e dagli adempimenti ed obblighi di legge in materia. Il contenuto delle registrazioni non potrà essere utilizzato per effettuare contestazioni nei confronti degli operatori, salvo il caso di dolo o di colpa grave.