

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 5 aprile 2019, in Milano

tra

Help Line S.p.A. rappresentata da Silvia Beraldo, Valeria Monfredini, Gaia Giappichelli, Marzia Panarotto, Francesco Giallombardo


e

le Rappresentanze Sindacali :

- FABI nelle persone di Sergio Castoldi, Gianfranco Miciaccia, Carmen Vanone, Annapaola Vicinanza,
- FIRST-CISL nelle persone di Maurizio Gemelli, Francesca Levini, Massimiliano Picco, Jacopo Maccari
- FISAC-CGIL nelle persone di Massimo Pizzi, Mario D'Urso, Andrea Rigonat, Mario Gnessi, Nicola Tarallo, Bruno Sclafani
- UILCA nella persona di Debora Diana

Premesso che:

- elementi essenziali della strategia Nexi sono costituiti dalla eccellenza nel livello di servizio ai Clienti e dall'innovazione. Il Gruppo intende continuare ad investire in tecnologia per migliorare gli standard di qualità e di sicurezza dei propri prodotti e servizi, nonché dei propri processi, così che siano in grado di soddisfare i più elevati standard di livello di servizio, e di rendere la customer experience ancora più efficace, semplice e apprezzata nel mercato;
- tale impegno è riconosciuto come strategico anche per HelpLine, Società del Gruppo Nexi, che svolge una funzione di fondamentale importanza per la gestione e lo sviluppo delle attività del Gruppo e che si pone l'obiettivo di migliorare costantemente il livello della qualità del servizio offerto alla clientela attraverso l'adeguamento dei processi e dei sistemi per garantire alle Banche Partner e ai loro Clienti un servizio di assistenza di eccellenza;
- nel 2018 l'attenzione ai Clienti da parte del Gruppo Nexi è stata ulteriormente rafforzata con il lancio del programma "Customer Centricity" volto a diffondere in tutta l'organizzazione il principio della centralità del cliente nella erogazione dei servizi. Condizione essenziale per poter migliorare la customer experience è quella di poter disporre di una base dati sulla qualità del servizio svolto, che permetta di adottare via via le opportune azioni correttive sul servizio;
- è emersa la necessità di avvalersi delle più evolute tecnologie informatiche ed in particolare di poter contare su una reportistica che, attraverso una raccolta aggregata di dati, permetta di far riferimento ad informazioni di sintesi e storicizzate al fine di rafforzare il servizio attraverso lo sviluppo delle iniziative del caso e di apportare gli opportuni correttivi e le azioni di miglioramento anche attraverso corsi di formazione specifici;



- le finalità sopra indicate saranno agite nel pieno rispetto delle norme vigenti e in modo da tutelare la dignità e la riservatezza dei lavoratori e allo stesso tempo le esigenze organizzative e produttive aziendali;
- le parti si sono incontrate in più occasioni durante le quali si sono date atto del valore del miglioramento continuo della customer experience e hanno manifestato la volontà di affrontare insieme un percorso di condivisione dei processi e delle iniziative aziendali ad essa relativi;
- l'art. 4 della legge 300/1970 prevede che gli strumenti dai quali derivi la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori possono essere impiegati esclusivamente per esigenze organizzative e produttive, per la sicurezza del lavoro e per la tutela del patrimonio aziendale e possono essere installati previo accordo collettivo con le associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale;
- per le proprie necessità di gestione della clientela, Help Line si avvale di un sistema informativo introdotto per esigenze tecnico-organizzative e produttive e di sicurezza che consente l'individuazione dell'operatore che effettua ogni singola operazione e/o transazione attraverso l'adozione di codici di accesso personalizzati, siano essi parola chiave e/o codici alfanumerici;
- Help Line e le proprie RSA si sono date atto, nell'accordo sindacale del 26/07/2011, che "nessun riepilogo potrà essere effettuato per singolo operatore, ne' con riferimento al numero di operazioni, ne' agli errori commessi, ne' tantomeno al tempo impiegato per lo svolgimento delle singole operazioni. Non saranno effettuate analisi o elaborazioni finalizzate ad ottenere quantificazioni per singolo codice identificativo personale o valutazioni qualitative del lavoro svolto da ciascun dipendente, e ciò anche ai fini dell'attribuzione del giudizio professionale annuale e del relativo colloquio di valutazione";
- l'Ispettorato Nazionale del Lavoro ha emanato in data 26/07/2017 la Circolare 4/2017 avente per oggetto "indicazioni operative sull'installazione e utilizzazione di strumenti di supporto alla attività operativa ordinaria dei call center", che stabilisce i criteri in base ai quali sia da considerarsi autorizzabile o meno l'utilizzo di quei "software che consentono... il monitoraggio dell'attività telefonica e della produttività di ciascun operatore di Call Center." "L'installazione e l'utilizzo di "impianti audiovisivi e gli altri strumenti dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori", può essere giustificata esclusivamente per le esigenze previste dall'art. 4 della legge n. 300/1970 e, pertanto, solo in tali ipotesi può legittimarsi un controllo "incidentale" sull'attività del lavoratore, controllo che deve però necessariamente essere coniugato con il rispetto della libertà e della dignità del lavoratore stesso, evitando controlli prolungati, costanti, indiscriminati e invasivi";
- recependo tali pronunciamenti e tenendo conto dell'evoluzione tecnologica che ha interessato il suddetto sistema informativo, le parti, con riferimento all'art. 4 della legge 20 maggio 1970 n. 300, convengono sull'opportunità di aggiornare e integrare l'accordo aziendale vigente, al fine di garantire all'Azienda di poter utilizzare software e applicativi richiesti da esigenze organizzative e produttive ovvero per esigenze di sicurezza e nel contempo garantire i lavoratori dal controllo a distanza sulla propria attività.

Premesso quanto sopra le Parti convengono che:

- Le premesse fanno parte integrante del presente accordo.

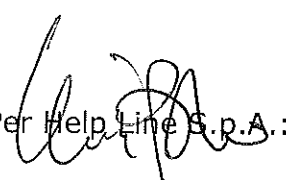
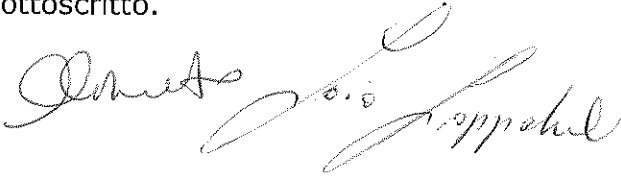
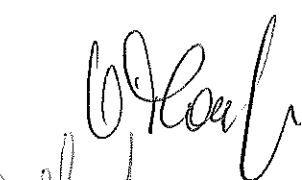
- Fatta salva la gestione di eventuali reclami mediante accesso agli applicativi CRM, i dati della pratica oggetto di reclamo derivanti dall'abbinamento tra il singolo operatore e i codici assegnati a quest'ultimo nei sistemi informativi in uso da parte della struttura operativa di tutte le sedi di Help Line non saranno in nessun caso accessibili all'Azienda per finalità diverse e ulteriori. Resta pertanto esclusa la possibilità per l'Azienda di utilizzare tali dati per misurare, premiare e incentivare la *performance* individuale del singolo operatore.
- Con riferimento ai sistemi tecnologici in uso per rispondere alle esigenze organizzative e produttive di Help Line che possono potenzialmente fornire dati complessivi anche individuali (es. riferimenti dell'operatore, stati di attività telefonica in cui si trova l'operatore, tipologia di collegamento), le Parti si danno atto che il controllo sull'attività lavorativa del singolo operatore si deve svolgere, in modo non occulto, mediante osservazione diretta e contestuale dei responsabili e supervisor del servizio, nel rispetto della dignità e della libertà dei lavoratori. È pertanto escluso ogni utilizzo di tali sistemi per finalità di controllo a distanza. A tal fine sono inibite ai responsabili diretti e supervisor di linea del servizio sia la visione in tempo reale della permanenza del singolo operatore nei vari stati sia la elaborazione dello storico statistico del singolo operatore. Conseguentemente, resta del tutto inibita e vietata all'Azienda la possibilità di controllo in remoto delle prestazioni dei singoli operatori.
- L'Azienda può accedere unicamente, mediante apposite estrazioni, a dati storicizzati ed aggregati, - in modo da non rappresentare mai l'attività di un singolo operatore - finalizzati ad individuare di volta in volta le opportune azioni di miglioramento, ad esempio con riferimento alle necessità formative e all'adeguamento degli applicativi e/o dei processi operativi.
- Nella acquisizione, elaborazione ed utilizzo dei dati vengono escluse finalità di creazione di competizione tra i lavoratori, sia in forma diretta che indiretta, salvaguardando gli obiettivi di miglioramento continuo del livello e della qualità del servizio erogato.
- Conseguentemente le informazioni prodotte dal sistema tecnologico non potranno essere utilizzate ai fini della valutazione delle prestazioni individuali con riferimento al dato quantitativo e qualitativo del singolo operatore, ne' per l'adozione di eventuali provvedimenti disciplinari, salvo i casi di dolo o colpa grave.
- I dati individuali presenti sulla barra telefonica sono e saranno visibili solo all'operatore cui si riferiscono, protetti da password segreta individuale, fatta salva la possibilità per lo stesso di oscurarli. Tali dati individuali, come pure la visualizzazione, non dovranno essere richiesti o sollecitati, in alcun modo, dall'Azienda.
- Prima di qualsiasi variazione/integrazione sui software presenti in azienda, le rappresentanze sindacali dovranno essere messe a conoscenza in merito all'operatività, alle finalità e modalità di utilizzo degli stessi.
- Tutti i dipendenti saranno debitamente informati attraverso idonea comunicazione in merito all'operatività dei *software* con cui interagiscono, alle finalità e alle modalità del trattamento dei dati personali nonché alle finalità e modalità dei possibili controlli eventualmente espletati nel rispetto dei limiti sopra descritti.
- Le RSA potranno verificare il rispetto del presente accordo mediante richiesta di informazioni e/o verifiche che l'Azienda sarà tempestivamente tenuta a fornire e autorizzare.
- Essendo i *software* esclusivamente destinati alle esigenze organizzative e produttive, le Parti si danno reciprocamente atto che rimane esclusa ogni

A series of handwritten signatures in black ink, including a large stylized signature on the left and several smaller ones on the right, some with initials like 'JB' and 'SR'.

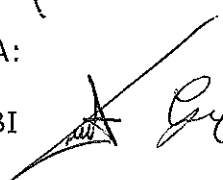

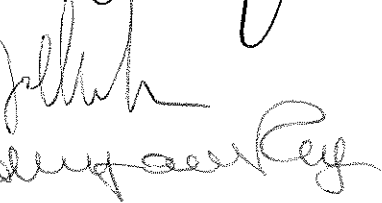
finalità, diretta ed indiretta, di controllo a distanza dell'attività lavorativa del dipendente.

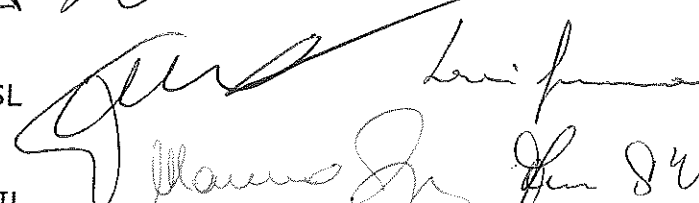
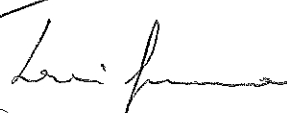
- In ogni caso, resta ferma la possibilità di accedere, esclusivamente per il tramite dell'Amministratore di Sistema, ai dati del singolo operatore, nel caso in cui sia necessario assolvere ad un ordine impartito dalla pubblica autorità o rispondere a una richiesta dell'autorità giudiziaria.
- Alla firma del presente accordo verrà istituita, per un anno, una commissione paritetica, costituita da un rappresentante per ogni Sigla sindacale e da due rappresentanti aziendali, che si riunirà ogni tre mesi, munita dei poteri necessari per espletare le verifiche, dalla stessa ritenute opportune, utili a monitorare la corretta applicazione dell'accordo in oggetto.
- Il presente accordo, che produce i suoi effetti dalla data di relativa sottoscrizione, annulla e sostituisce l'accordo precedente in materia del 26.7.2011 di cui in premessa.



Letto, confermato e sottoscritto.

Per Help Line S.p.A.:   

Per le RSA:

FABI   

FIRST-CISL  

FISAC-CGIL  

UILCA -UIL 