

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

Milano, 22 Marzo 2019
tra AWP P&C S.A.

e
le R.S.A.

Con il presente Accordo si intende regolamentare la registrazione, l'ascolto e il riascolto delle telefonate registrate per i contratti e le linee telefoniche tassativamente elencate nell'allegato A.

Premesso che:

- o Le Parti danno atto che è necessario ed è presente in azienda un sistema di registrazione delle chiamate di cui al presente Accordo e che tale sistema rientra nella previsione normativa citata sopra e viene con questo Accordo descritto e regolato;
- o il presente Accordo ha lo scopo di tutelare tanto il patrimonio aziendale quanto i lavoratori dai danni che potrebbero derivare in caso di discordanze e/o contestazioni in merito ai servizi attivati ed erogati al cliente a mezzo telefono;
- o a far data dal presente accordo le Parti condividono la necessità di individuare in accordi singoli il nome del cliente e i numeri telefonici sottoposti a registrazione non indicati nell'allegato A.

Si stabilisce quanto segue:

- o l'Azienda dovrà informare preventivamente sia il cliente che il lavoratore, sia tramite messaggio vocale che con banner, della registrazione della chiamata, specificando se la registrazione comprende anche i periodi di attesa;
- o è vietato, sia dalle Leggi che dal presente Accordo, l'ascolto da remoto delle telefonate in tempo reale e l'Azienda si fa garante della relativa disabilitazione tecnica;
- o non si considera ascolto da remoto quello effettuato in tempo reale dai Responsabili alla medesima postazione del lavoratore;
- o l'ascolto e il riascolto di una conversazione telefonica registrata può avvenire solo sulla base di un reclamo scritto del cliente che deve essere consegnato in copia al lavoratore, secondo la procedura di cui al punto successivo.

1. Procedura di ascolto e riascolto delle telefonate registrate

L'ascolto/riascolto sarà tutelato da una soluzione tecnica adeguata alle previsioni del presente accordo.

All'ascolto e al riascolto devono essere presenti:

- o il lavoratore interessato, assistito da due RSA;
- o un Responsabile del servizio coinvolto indicato dall'azienda;
- o una persona delegata da Risorse Umane o dal DPO.

La consultazione viene effettuata in modalità viva voce.

Nel caso in cui, a seguito di un reclamo formale (avvenuto esclusivamente per iscritto), si rendesse necessario il riascolto della chiamata in presenza di terzi estranei all'azienda, il sistema deve essere in grado di rendere non riconoscibile la voce del singolo addetto e secretare i vari nomi presenti nella conversazione nonché ovviamente il nome dello stesso lavoratore.

Resta inteso che, in relazione ad attività di manutenzione tecnica del centralino telefonico, il riascolto delle chiamate potrà essere effettuato al di fuori della procedura di cui al presente punto limitatamente a 30 secondi per ogni singola chiamata.

Eventuali diverse necessità verranno comunicate e concordate nello specifico con le RSA.

2. Garanzie

- o L'Azienda non adotterà verso i lavoratori interessati comportamenti discriminatori, provvedimenti disciplinari, di rivalsa o di risarcimento, nei casi in cui venga a conoscenza, a seguito dell'ascolto/riascolto delle telefonate, di notizie o di eventuali errori degli addetti,

a meno che dagli accertamenti non emergano comportamenti fraudolenti e/o contrari a norme di legge vigenti;

- o l'Azienda non utilizzerà i dati e le informazioni ottenute a seguito dell'ascolto/riascolto per fini ed effetti diversi da quelli esplicitati, né a trasferirli/cederli a terzi. I dati e le informazioni potranno essere trasferiti/ceduti a terzi solo nel caso in cui i terzi siano titolari del trattamento e ne abbiano fatto esplicita richiesta; in questo caso le RSA verranno informate per iscritto. Le registrazioni dovranno obbligatoriamente prevedere l'anonimato del lavoratore rendendo non riconoscibile la voce del singolo lavoratore, secretare i vari nomi presenti nella conversazione riferiti anche ad altri dipendenti;
- o l'Azienda comunicherà preventivamente alle Rappresentanze Sindacali Aziendali firmatarie del presente Accordo la modifica degli impianti di registrazione esistenti che comporti una sostanziale variazione del funzionamento degli stessi, al fine di verificare la compatibilità con le previsioni contenute nel presente Accordo e le cui caratteristiche siano in linea con quanto descritto successivamente;
- o viene pertanto esclusa qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività svolta e le informazioni registrate non potranno essere utilizzate per motivi disciplinari, fatti salvi i casi relativi a comportamenti fraudolenti e/o contrari a norme di legge vigenti.

3. Modalità di registrazione delle chiamate

È possibile una registrazione in modalità automatica e una in modalità manuale.

La prima è utilizzata su diversi servizi Inbound, in cui il lavoratore viene avvisato che la chiamata è registrata tramite messaggio vocale e banner (scritta "REC" oltre al nome del prodotto del servizio) e tramite icona.

La seconda viene gestita direttamente dal lavoratore sulle chiamate che effettua in Outbound: la postazione è settata per la registrazione in uscita con l'icona del microfono attraverso cui il lavoratore attiva o sospende la registrazione.

Tutte le registrazioni sono salvate, in modalità alta affidabilità (ogni registrazione viene salvata su 2 diversi Database) nei database di CCI cui accede il reparto CCI_BU_Support in modalità Amministratore.

L'Azienda/Gruppo Allianz si avvale di centralini CISCO che sono dislocati a Parigi e Francoforte, nei Datacenter centrali di Allianz, per avere un backup geografico dell'intera struttura.

I dati sono conservati per un termine di un anno ad eccezione di contestazioni in atto e comunque per un periodo non eccedente lo scopo del trattamento.

4. Finalità della registrazione delle telefonate

Come specificato sopra, le finalità della registrazione delle telefonate tra i lavoratori interessati e gli utenti/clienti saranno:

- la tutela dei lavoratori e della Società in caso di reclami o contestazioni da parte della clientela;
- l'adempimento di eventuali obbligazioni contrattuali relative alla fornitura del servizio;
- la verifica di comportamenti fraudolenti e/o contrari a norme di legge vigenti, ove segnalati.

L'Azienda

Le R.S.A.

FISAC CGIL

FIRST CISL

UILCA UIL

FNA

(Allegato A)

Linee telefoniche dedicate ai servizi oggetto di registrazione delle telefonate

Direct_Number	CallType	Destination
390226609119	IT_DivPHA_Eventi_Aversivi	Q_IT_DivisioneSalutePHARMA
390226609451	IT_TecAlz_GMAC	
3902269987158	IT_TecAlz_GMACErr	Q_IT_TecnicoAllianz
3902269987154	IT_TecAlz_GMAC1	Q_IT_TecnicoAllianz
3902269987155	IT_TecAlz_GMAC2	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
390226609816	IT_PPU_Assistenza_M	
3902269987183	IT_PPU_AssistenzaErr	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
3902269987184	IT_PPU_Assistenza1	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
3902269987185	IT_PPU_Assistenza2	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
3902269987187	IT_PPU_MCC_Assistenza4	Q_IT_MCC_Telematics
3902269987314	IT_PPU_GCC_Mmode_CLIOscurato	Q_IT_GCC_Telematics
3902269987316	IT_PPU_GCC_Mmode_OverflowIVR	Q_IT_GCC_Telematics
3902269987317	IT_PPU_GCC_Mmode_ErrorWS	Q_IT_GCC_Telematics
3902269987318	IT_PPU_GCC_Mmode_Tradiz	Q_IT_GCC_Telematics
3902269987319	IT_PPU_GCC_Mmode_3Targhe	Q_IT_GCC_Telematics
3902269987320	IT_PPU_GCC_Mmode_NoCLIDb	Q_IT_GCC_Telematics
390226609582	IT_PPU_Flotte_InContat_M	M_IT_PPU_Flotte_InContat
3902269987321	IT_PPU_Flotte_InContat1	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
3902269987322	IT_PPU_Flotte_InContat2	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
3902269987323	IT_PPU_GCC_Flotte_InContat3	Q_IT_GCC_Telematics
3902269987324	IT_PPU_MCC_Flotte_InContat4	Q_IT_MCC_Telematics
390226609692	IT_PPU_Allie_Assistenza	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
390226609640	IT_PPU_Allie_Furto	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
390226609314	IT_PPU_Allie_BCall	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
390226609455	IT_PPU_Allie_BCall_BCK	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
390226609311	IT_PPU_Allie_ECall	Q_IT_TelematicsH24
390226609315	IT_PPU_Allie_ECall_BCK	Q_IT_TelematicsH24
390226609646	IT_PPU_GMAC_BCall	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
390226609647	IT_PPU_GMAC_BCall_BCK	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
390226609297	IT_PPU_GMAC_ECall	Q_IT_TelematicsH24
390226609645	IT_PPU_GMAC_ECall_BCK	Q_IT_TelematicsH24
390226609169	IT_PPU_ECall	Q_IT_TelematicsH24
390226609170	IT_PPU_ECall_BCK	Q_IT_TelematicsH24
390226609262	IT_PPU_ECall_FAST	Q_IT_TelematicsH24_ECallFAST
390226609364	IT_PPU_CreditRas_SafetyDrive	Q_IT_TelematicsH24
390226609171	IT_PPU_GCC_Bcall_T	T_IT_PPU_BCall
390226609172	IT_PPU_GCC_BCall_BCK_T	T_IT_PPU_BCall BCK
3902269987252	IT_PPU_Bcall_Overflow_da_GCC	Q_IT_TelematicsH24

390226609319	IT_MCC_PPU_FlottexAgenzie	Q_IT_MCC_Telematics
390226609180	IT_MCC_PPU_Installatori_M	
3902269987535	IT_MCC_PPU_Installatori1	Q_IT_MCC_Telematics
3902269987536	IT_MCC_PPU_Installatori2	Q_IT_MCC_PPU_mmpl
3902269987253	IT_PPU_Trasf_BCall_Ass_da_GCC	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
3902269987254	IT_PPU_Trasf_BCall_SOS_da_GCC	Q_IT_TelematicsH24_MAX
3902269987399	IT_PPU_Trasf_GruppoPPU	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
390226609715	IT_TecAss_HarleyDavidson_M	
3902269989438	IT_TecAss_HarleyDavidson1	Q_IT_TecnicoLuxury
3902269989439	IT_TecAss_HarleyDavidson2	Q_IT_TecnicoLuxury
390226609845	IT_PPU_SestoSensoAEG2_0_M	
3902269987515	IT_PPU_SestoSensoAEG2_0Err	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
3902269987516	IT_PPU_SestoSensoAEG2_01	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
3902269987517	IT_PPU_SestoSensoAEG2_02	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
390226609332	IT_MCC_WAZE	Q_IT_MCC_Waze
390226609720	IT_TecAlz_CR_AssSxMyCare_M	
3902269987564	IT_TecAlz_CR_AssSxMyCare241	Q_IT_TelematicsH24
390226609378	IT_PPU_CreditRas_Homebox	Q_IT_TelematicsH24
390226609723	IT_DivPHA_ZentivaInfoCare_M	
3902269987729	IT_DivPHA_ZentivaInfoCare11	Q_IT_DivPHARMA_Zentiva
3902269987730	IT_DivPHA_ZentivaInfoCare21	Q_IT_DivPHARMA_Zentiva
390226609732	IT_Mitsubishi_ECall	Q_IT_TelematicsH24
390226609733	IT_Mitsubishi_ECall_BCK	Q_IT_TelematicsH24
390226609734	IT_Mitsubishi_BCall	Q_IT_TelematicsH24
390226609735	IT_Mitsubishi_BCall_BCK	Q_IT_TelematicsH24
390226609727	IT_DivPHA_Sandoz_M	
3902269987586	IT_DivPHA_Sandoz1	Q_IT_DivisioneSalutePHARMA
390226609305	IT_PPU_Lamborg_BCall	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
390226609418	IT_PPU_Lamborg_BCall_BCK	Q_IT_TelematicsH24_NoOverflow
390226609946	IT_TecLux_Jaguar_RSA	Q_IT_TecnicoJLR
390226609947	IT_TecLux_LandRover_RSA	Q_IT_TecnicoJLR
390226609948	IT_TecLux_JaguarTelematics	Q_IT_TecnicoJLR
390226609949	IT_TecLux_LandRoverTelematics	Q_IT_TecnicoJLR