

## APPENDICE ALL'ACCORDO DEL 29.07.2019

Il giorno 21 ottobre 2020 in collegamento Teams si sono incontrate la Direzione Risorse Umane, rappresentata dalle Sigg.re Giovanna Nava e Ilaria Mulas, e le RSA, rappresentate dai Sigg.ri Michele Candelmo, Itala Ciufalo, Francesco Ippolito, Paola Levito, Michele Poma, Rosario Pugliese e Valerio Vinci per concordare, secondo quanto previsto dall'accordo siglato in data 29 luglio 2019, una novazione contrattuale rispetto al sistema di monitoraggio della qualità del servizio al cliente di cui si è dotata la struttura Service & Sales Operations e Claims Assistance.

Le Parti considerano parte integrante del presente accordo i principi ispiratori citati nel suddetto accordo del 29 luglio 2019 in termini di necessità di utilizzare impianti tecnologici, sistemi informativi, apparati di telecomunicazione e applicativi informatici che consentano la rilevazione di dati utili al monitoraggio della qualità del servizio al cliente, con esclusione di qualsiasi forma di controllo a distanza dell'attività dei singoli lavoratori.

La rilevazione dei dati, individuali e/o aggregati, è finalizzata esclusivamente a:

- Migliorare il coordinamento e l'organizzazione del lavoro
- Incrementare la qualità del servizio ascoltando la voce e i bisogni del cliente
- Indirizzare specifiche azioni formative da attivare.

Le Parti stabiliscono che lo strumento della Chat recentemente introdotto debba essere trattato parimenti ai programmi per la registrazione delle conversazioni telefoniche, in entrata e in uscita, relative al servizio svolto dalla struttura Service & Sales Operations e Claims Assistance, nei confronti della clientela e degli intermediari. Pertanto, con il presente accordo si disciplina che non è consentito l'utilizzo e la condivisione delle Chat in ambito di formazione collettiva e si esclude qualsiasi utilizzo finalizzato a costituire forma illecita di controllo a distanza del singolo lavoratore, nel pieno rispetto dell'art. 4 della Legge n. 300/1970.

Le registrazioni delle chat saranno effettuate ai fini esclusivamente didattici e formativi per migliorare il livello di servizio offerto, e in nessun caso saranno utilizzate per fini valutativi.

L'accesso a tali informazioni sarà riservato al solo personale preposto al coordinamento e al monitoraggio attività delle strutture sopra citate (responsabili, coordinatori e ufficio QoS) e conservate in archivi elettronici che garantiscano elevati standard di sicurezza non oltre 90 giorni.

L'Azienda conferma il suo impegno a tutelare la dignità e la riservatezza dei lavoratori adottando ogni misura idonea ad impedire discriminazioni basate su quanto possa risultare dall'analisi dei dati rilevati e si impegna altresì a non diffondere dati o risultati qualitativi e/o quantitativi individuali, né loro commenti lesivi della dignità del singolo lavoratore.

QUIXA Assicurazioni S.p.A.

RSA

Firmato:       Giovanna Nava  
                  Ilaria Mulas

Firmato:       Michele Candelmo  
                  Itala Ciufalo  
                  Francesco Ippolito  
                  Paola Levito  
                  Michele Poma  
                  Rosario Pugliese  
                  Valerio Vinci

