

**ACCORDO IN MATERIA DI REGISTRAZIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO E DI SISTEMI
TECNOLOGICI PER LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA
AI SENSI DELL'ART. 4 LEGGE 300/70 - CENTRALE OPERATIVA DI BLUE ASSISTANCE S.p.A.**

Il giorno 19/3/2025,

tra

BLUE ASSISTANCE S.p.A., in persona dell'Amministratore Delegato Marco Mazzucco, con l'assistenza del Direttore Generale Sergio Bortolami e della Capogruppo Società Reale Mutua di Assicurazioni, nelle persone del Direttore Risorse Mauro Paccione e della Responsabile Relazioni Sindacali Nicoletta Maria Ruggieri

e

- la Rappresentanza Sindacale Aziendale FISAC/CGIL, nelle persone di Scocca Massimo, Napoli Maurizio, Pozzati Roberto, Massetti Rossano, Salvo Debora, Barbero Stefano;
- la Rappresentanza Sindacale Aziendale FIRST/CISL, nelle persone di Pastura Paolo Antonio;
- la Rappresentanza Sindacale Aziendale FNA, nelle persone di D'Albertas Ottaviano, Perozeni Roberto;
- la Rappresentanza Sindacale Aziendale UILCA, nelle persone di Radeaglia Susanna;
- la Rappresentanza Sindacale Aziendale SNFIA, nelle persone di Storti Fabrizio, Paganelli Maria Antonietta;

premesso che

- a) in un contesto di mercato sempre più competitivo e contraddistinto da dinamiche di profonda trasformazione, l'adozione di nuovi sistemi tecnologici nei Contact Center rappresenta un'iniziativa di valore per migliorare l'efficienza operativa, la qualità del servizio e l'esperienza del cliente;
- b) in linea con quanto sopra indicato, Blue Assistance S.p.A. intende attivare sistemi tecnologici all'interno della propria Centrale Operativa per revisionare i processi interni e innalzare ulteriormente il livello di qualità offerto alla clientela, al fine di erogare un servizio più rapido ed efficace rispetto agli standard desiderati e potenziare, di conseguenza, la sua capacità competitiva nei settori di operatività;

- c) i suddetti sistemi prevedono la possibilità di registrare il traffico telefonico della Centrale Operativa e di trascrivere in tempo reale, traducendo fedelmente la conversazione audio in testo scritto;
- d) l'utilizzo della registrazione e della contestuale trascrizione delle chiamate permette di attivare nuove modalità operative atte, da un lato, a soddisfare le esigenze organizzative e produttive aziendali e, dall'altro, a valorizzare la professionalità degli addetti alla Centrale Operativa, come meglio specificato al punto 9 del presente accordo;
- e) le Parti convengono circa la necessità di disciplinare la materia della registrazione del traffico telefonico e di sistemi tecnologici per la gestione della relazione con la clientela ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, c. 1 della legge 300/1970, della normativa sul trattamento dei dati personali nonché dei provvedimenti del Garante della Privacy e della dichiarazione congiunta sulla Intelligenza Artificiale del 16.03.2021, sottoscritta dalle parti sociali europee nel settore assicurativo.

si conviene quanto segue:

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.
2. Il sistema di registrazione e trascrizione del traffico telefonico in uso presso la Centrale Operativa di Blue Assistance S.p.A.:
 - prevede la registrazione e l'archiviazione di tutte le interazioni provenienti da numerazioni esterne e di tutte le interazioni in uscita verso numerazioni esterne, attraverso l'utilizzo delle funzionalità specifiche per la registrazione presenti sulla infrastruttura telefonica Genesys Cloud CX e predisposte appositamente per tale scopo;
 - attraverso la medesima infrastruttura tecnologica, prevede la trascrizione della chiamata, ovvero la traduzione fedele in testo del file audio operata in automatico dal software;
 - non prevede registrazioni e trascrizioni di conversazioni fra utenti interni;
 - le registrazioni e le trascrizioni sono salvate sul sistema cloud Genesys Cloud CX, sito nelle Region AWS (Amazon Web Services) di Francoforte come sito primario di operatività, e Dublino come sito di Disaster Recovery. Tali siti sono all'interno dell'Unione Europea, in ottemperanza alle disposizioni previste dalla normativa GDPR;
 - il sistema utilizza una infrastruttura SaaS in Cloud che converte i suoni in dati crittografati;

- il sistema prevede un accesso alle registrazioni esclusivamente da parte di utenti autorizzati;
 - la registrazione della conversazione è sempre fruibile dall'operatore che ha gestito l'interazione, previa autenticazione alla sua area personale. Le registrazioni sono fruibili all'interno della sezione specifica prevista dallo strumento;
 - Il sistema di registrazione e trascrizione utilizza chiavi di crittografia univoche per ogni organizzazione. Queste chiavi di crittografia proteggono le registrazioni dagli accessi non autorizzati.
3. L'accesso ai sistemi, escluso in ogni caso il riascolto, è consentito al solo personale adibito alla manutenzione ed autorizzato alla gestione dei sistemi stessi. Il riascolto delle conversazioni registrate può avvenire mediante la procedura di seguito dettagliata al punto 5.
4. Le fattispecie per le quali è possibile procedere con il riascolto di una conversazione sono le seguenti:
- a) riascolto da parte dell'operatore, che può accedere alla registrazione delle proprie telefonate in qualsiasi momento all'interno della area personale dedicata di Genesys Cloud CX, previa autenticazione con user e password personale;
 - b) riascolto ad iniziativa di Blue Assistance S.p.A., secondo le modalità descritte al punto 5, alla presenza del dipendente che ha svolto l'operazione e, su sua richiesta, anche alla presenza di un rappresentante sindacale dallo stesso incaricato. L'accesso, attraverso la modalità sopra indicata, avviene nei seguenti casi in cui siano riscontrate discordanze/contestazioni inerenti il servizio prestato:
 - contestazione, scritta, da parte di clienti, su informazioni rilasciate;
 - contestazione, scritta o verbale, da parte di committenti e/o agenti, su informazioni rilasciate;
 - discordanze riscontrate sulla gestione delle strutture interessate e su segnalazione delle Autorità di Vigilanza;
 - c) riascolto a campione richiesto dalla Società di Revisione, secondo le modalità descritte al punto 5, alla presenza di un rappresentante dell'azienda e di un rappresentante sindacale. Il dipendente che ha svolto l'operazione sarà avvisato ed avrà facoltà di essere presente all'ascolto.
5. La procedura da utilizzare per il riascolto della conversazione di cui ai precedenti punti 4b) e 4c) è la seguente:

- informativa circostanziata via e-mail inviata dalla Direzione di Blue Assistance al dipendente e alle RSA circa l'esigenza puntuale del riascolto;
 - il riascolto delle conversazioni registrate può avvenire mediante l'utilizzo di una specifica utenza che viene attivata mediante la digitazione di una password che verrà immessa rispettivamente per metà da un rappresentante dell'azienda e per metà da un rappresentante sindacale.
 - in caso di estrazione del file audio su archivio locale si provvede alla cancellazione dello stesso al termine del riascolto;
 - al termine delle operazioni di accesso e ascolto dei file di registrazione verrà redatto apposito verbale.
6. La registrazione e il riascolto delle telefonate di cui ai precedenti punti 4b) e 4c) hanno il solo scopo di tutelare il patrimonio aziendale e gli operatori della Centrale Operativa dai danni che potrebbero derivare in caso di discordanze e/o contestazioni in merito alle modalità di gestione telefonica dei vari servizi e di consentire l'esercizio della funzione di controllo prevista da norme di legge e/o regolamentari, nel rispetto delle norme di garanzia di cui al presente accordo.
7. Le RSA firmatarie del presente accordo potranno richiedere la verifica, in presenza di un responsabile di Blue Assistance S.p.A., della conservazione delle chiamate registrate.
8. I sistemi di registrazione adottati consentono di contrassegnare/diversificare ciascuna conversazione mediante ogni elemento utile a facilitarne l'individuazione nella fase di ricerca. Ogni conversazione registrata viene marcata con i seguenti indicatori:
- Id Interazione
 - Data e ora di inizio della conversazione;
 - Direzione Coda
 - Durata
 - Partecipante(i) interno(i) (agente)
 - Partecipanti esterni (cliente)
- Tali parametri sono utilizzabili nelle funzioni di ricerca per individuare la chiamata oggetto del riascolto.
9. I dati acquisiti con la trascrizione delle chiamate potranno essere utilizzati unicamente per le finalità di seguito descritte:

- *miglioramento della qualità del servizio reso alla clientela*: le trascrizioni delle interazioni telefoniche, elaborate a consuntivo ed in forma anonima, costituiscono una base di analisi per individuare i punti di forza e le aree di miglioramento del servizio erogato dalla Società ai propri assistiti;
 - *risposta più puntuale alle richieste dei clienti*: l'analisi dei dati contenuti nelle trascrizioni, elaborate a consuntivo ed in forma aggregata, consentono alla Società di individuare problematiche ricorrenti, tendenze o bisogni emergenti adeguando velocemente le strategie aziendali;
 - *automazione dei processi*: le trascrizioni, utilizzate in tempo reale durante la specifica interazione, abilitano l'automazione di alcuni step del processo di gestione del caso/contatto, come ad esempio l'identificazione del chiamante e dei motivi della chiamata, l'assegnazione automatica delle richieste a determinati gruppi, la compilazione a sistema dei dati all'interno del caso/contatto gestito. Sarà sempre possibile per l'operatore verificare i dati compilati in automatico dalla macchina ed apportare tutte le modifiche che riterrà opportune;
 - *supporto agli operatori*: le trascrizioni, utilizzate in tempo reale durante la specifica interazione, forniscono la base dati utile per l'estrazione di informazioni chiave necessarie per ricercare in automatico informazioni contenute nella base dati della Centrale Operativa (es. documenti di polizza, manuale operativo, interazioni pregresse con il cliente) utili a supportare l'operatore nel fornire la migliore risposta alla richiesta specifica;
 - *materiale didattico*: le trascrizioni, elaborate a consuntivo ed in forma anonima, forniscono casi pratici per formare gli operatori, mostrando esempi concreti di interazioni positive e migliori pratiche utili per ottimizzare le capacità di comunicazione e il problem-solving.
10. In ogni caso le informazioni raccolte ai sensi del presente accordo non potranno mai essere utilizzate per finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa o per fini disciplinari, né per la valutazione del personale dipendente.
11. I dipendenti saranno informati circa le finalità e l'utilizzo del sistema e analoga informazione, in ordine alla registrazione dei colloqui telefonici, sarà resa ai clienti.
12. Il sistema conserverà i dati per un periodo non superiore a 5 anni.
13. Le Parti si danno atto che lo schema funzionale del sistema di registrazione e trascrizione presente in Blue Assistance S.p.A. è quello riportato nell'Allegato 1) del presente accordo.

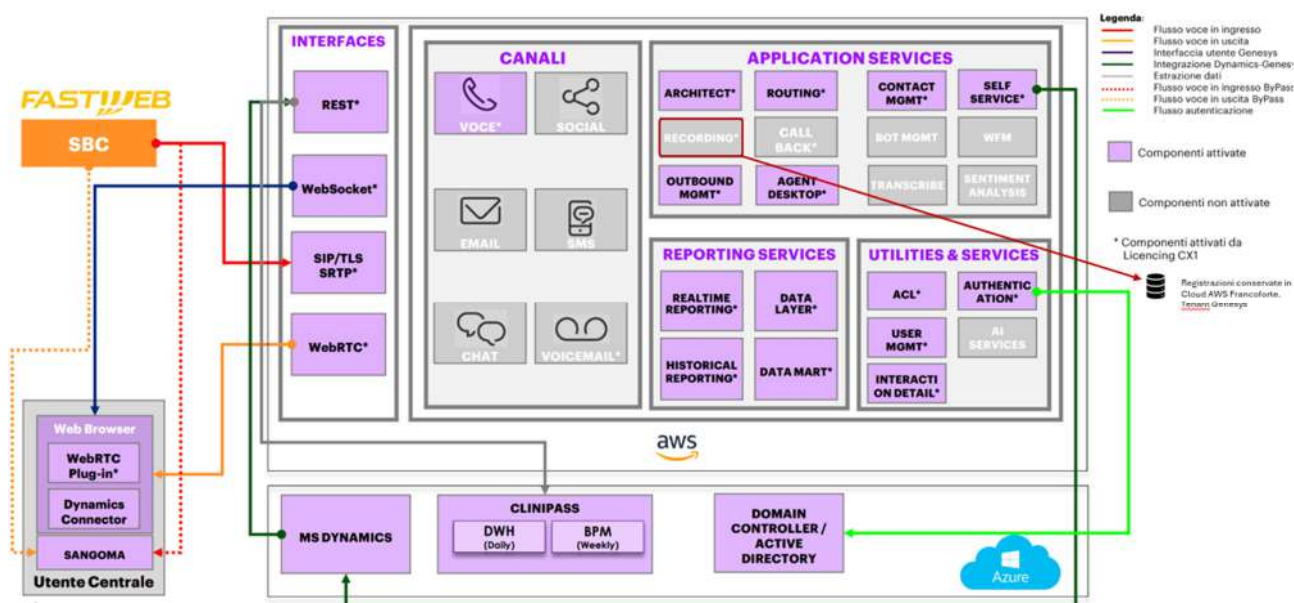
14. In caso di modifiche comportanti la variazione o la sostituzione del sistema di registrazione del traffico telefonico e di sistemi tecnologici per la gestione della relazione con la clientela, l'Azienda informerà in via preventiva le RSA e al riguardo si formalizzerà apposita appendice al presente accordo.

BLUE ASSISTANCE S.P.A.

R.S.A.

Allegato 1

**SCHEMA FUNZIONALE SISTEMA DI REGISTRAZIONE E TRASCRIZIONE
DELLE CHIAMATE PRESSO LA SEDE DI BLUE ASSISTANCE S.P.A.**



Il presente accordo si intende sottoscritto essendo tutte le persone indicate presenti in collegamento video e reciprocamente riconoscibili.