ACCORDO SULL'UTILIZZO DI SISTEMI DI GESTIONE E REGISTRAZIONE DELLE CHIAMATE DEL SERVIZIO DI TUTELA DEL CREDITO

Oggi 9 luglio 2018, presso la sede legale di Cerved Credit Collection S.p.A. sita in San Donato Milanese via dell'Unione Europea 6 a/ 6 b, si sono incontrate le parti come di seguito costituite:

per Cerved Credit Collection S.p.A. sedi italiane, il sig. Daniele Pozza e la sig.ra Beatrice Cerrini;

per Filcams Cgil Nazionale, il sig. Andrea Montagni;
per Fisascat Cisl Nazionale, il sig. Dario Campeotto;
per UilTucs Nazionale, il sig. Paolo Proietti;
la RSA aziendale

Premesso che

a) Cerved Credit Collection S.p.A. esercita attività di recupero crediti;
b) Cerved Credit Collection S.p.A. ha comunicato ai rappresentanti sindacali dei lavoratori l'esigenza di sottoscrivere un accordo che dia alla Società la possibilità di utilizzare, ai fini di tutela dell'azienda e dei lavoratori, sistemi operativi di gestione e di registrazione delle telefonate del servizio Recupero Crediti verso i clienti;
c) I suddetti sistemi di gestione e di registrazione delle telefonate nell'ambito del servizio Recupero Crediti sono finalizzati alle esigenze di supporto nella lavorazione delle pratiche, nonché alle esigenze di sicurezza del lavoro e tutela del patrimonio aziendale, tenuto conto del contenuto sensibile di tali telefonate e della rilevanza di prova delle circostanze occorse durante tali telefonate in possibili eventuali contenziosi;
d) l'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori (Legge 300/1970) ammette l'uso di impianti ed apparecchiature (come il sistema di registrazione delle telefonate) solo quando motivate da mere esigenze organizzative e produttive, di sicurezza del lavoro e di tutela del patrimonio aziendale e quando sia stato raggiunto un accordo con le rappresentanze sindacali;

Tutto ciò premesso, si stabilisce quanto segue :

1. Le esigenze organizzative e produttive che giustificano l'utilizzo dei sistemi di gestione delle telefonate indicati in precedenza sono:

a. Supportare gli operatori nella prestazione lavorativa, evitando il compimento di alcune attività ripetitive quali ad esempio la composizione manuale dei numeri di telefono. Tali software, pertanto, devono poter previamente rilevare la disponibilità dell'operatore a ricevere in cuffia una chiamata utile e, quindi, comporta che ne sia rilevata la presenza in postazione;
b. Costituire un archivio informatico che sostituisca il fascicolo cartaceo del debitore contattato: tali sistemi pertanto, oltre a gestire l'anagrafica del debitore, consentono di tenere traccia di tutti i contatti effettuati dall'operatore;

2. Le esigenze organizzative e produttive che giustificano l'utilizzo dei sistemi di registrazione delle telefonate indicati in precedenza sono:

   a. Tutelare i lavoratori in caso di contestazioni o denunce avanzate dagli utenti contattati; difendere i diritti dell'azienda e tutelare il patrimonio aziendale da eventuali danni che potrebbero derivare in caso di contestazione di terzi in merito ai contatti telefonici;

   b. Consentire l'adempimento contrattuale con i clienti della Società che preveda la trasmissione delle registrazioni a tali clienti in forma che non consenta l'individuazione dell'operatore.
      i. *Resta fermo che i sistemi di cui sopra non sono comunque preordinati al controllo diretto dell'attività lavorativa del lavoratore e che eventuali segnalazioni effettuate dal cliente non rappresenteranno materia di contestazione disciplinare.*
      ii. *L'utilizzo di tali registrazioni per questa finalità sarà oggetto di confronto periodico con le rappresentanze sindacali;*

   c. Consentire all'ufficio legale dell'azienda di rispondere in modo puntuale alle richieste dell'Autorità giudiziaria e/o di altre Autorità Pubbliche preposte alla vigilanza sull'attività svolta da Cerved Credit Collection S.p.A.;

3. Inoltre le registrazioni potranno essere utilizzate a campione, garantendone l'anonimato:

   - per finalità meramente formative collettive volte al rispetto della normativa, all'incremento della produttività, dell'efficienza organizzativa e della qualità dei servizi erogati;

Inoltre le registrazione saranno utilizzate, salvo diniego del dipendente (operatore):

- per il miglioramento delle sue specifiche competenze.

4. Per le finalità e nelle modalità dettagliate al punto 2 a) e c) e al punto 3, le registrazioni potranno essere ascoltate ed analizzate (anche con software di speech analysis) dagli specifici incaricati designati dall'azienda ed il cui elenco sarà oggetto di informativa ai dipendenti dell'unità operativa. Detti incaricati ("Autorizzati") sono tenuti al rispetto delle direttive in materia di trattamento dei dati personali.
   Ai suddetti incaricati sarà erogata la necessaria formazione sul trattamento dei dati personali.

5. I dati e le informazioni ottenuti tramite il sistema di gestione e registrazione delle telefonate non potranno in alcun modo rappresentare materia di contestazione disciplinare.

6. Le registrazioni delle telefonate saranno conservate per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità per cui sono state effettuate e nel rispetto del Regolamento Europeo n. 2016/679 e delle esigenze di tutela e difesa eventuale.

7. L'azienda eviterà qualsiasi uso e trattamento di dati personali al di fuori delle finalità individuate nel presente accordo e garantisce il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

8. I dipendenti riceveranno adeguata informativa Privacy e informazione sulle modalità di utilizzo degli strumenti e dei relativi controlli, in base all'art. 4 c. 3 L. 300/70.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per Cerved Credit Collection S.p.A. per le RSA Per le OO. SS.