

## IPOTESI DI ACCORDO

Addì **23 Luglio 2025** in Milano,

tra

**Help Line S.p.A.** rappresentata dalla Direzione HR Italy di Nexi Payments (la "**Società**")

e

**FABI** rappresentata da Sergio Castoldi e le RSA

**FIRST-CISL** rappresentata Mauro Fanan e le RSA

**FISAC-CGIL** rappresentata da Massimo Pizzi e le RSA

**UILCA** rappresentata da Laura Chiodega, Angelo Antonilli e le RSA

**UNISIN** rappresentata da Maurizio Coppi

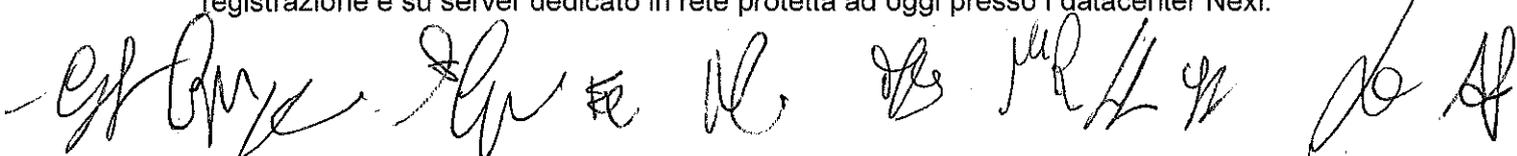
(congiuntamente le "**OOSS**" e, unitamente alla Società, le "**Parti**")

### PREMESSO CHE:

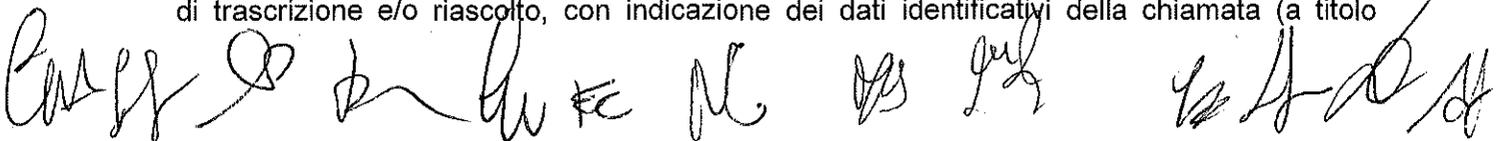
- Gli impianti audiovisivi e gli altri strumenti dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori possono essere impiegati esclusivamente per esigenze organizzative e produttive, per la sicurezza del lavoro e per la tutela del patrimonio aziendale;
- In data 26 Luglio 2011 è stato sottoscritto un accordo sindacale che disciplina ipotesi e modalità della registrazione e riascolto delle chiamate provenienti dal e/o effettuate al *Customer Care*;
- In continuità con quanto previsto dal citato accordo si pone anche l'esigenza di effettuare la registrazione di tutte le comunicazioni telefoniche al fine di realizzare quanto richiesto dalle società Clienti, nonché di tutelare tanto la Società quanto gli operatori in caso di eventuali contestazioni che dovessero sorgere in ordine alla gestione di alcune tipologie di telefonate, nonché ai fini formativi;
- Le Parti in conformità a quanto previsto dall'art.4 della Legge 300/70 convengono sull'opportunità di implementare una specifica disciplina al fine di garantire l'utilizzo di appositi strumenti per la registrazione e riascolto delle chiamate per esigenze organizzative e produttive, e di tutela del patrimonio aziendale;
- In considerazione di quanto sopra, le Parti intendono dunque disciplinare nell'ambito del presente verbale (il "**Verbale**") gli aspetti di cui sopra, anche ai sensi dell'art. 4 della Legge 1970 n. 300 e pertanto resta escluso qualsiasi controllo a distanza di tempo e di luogo, diretto o indiretto sulla qualità e/o quantità dell'attività lavorativa svolta e/o per fini valutativi del lavoratore durante lo svolgimento della normale attività lavorativa.

### LE PARTI CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE:

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del Verbale.
2. La registrazione di cui al terzo alinea delle premesse è attiva 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 ed è automatica per tutte le telefonate. Il processo di archiviazione è automatico e la modalità di registrazione è su server dedicato in rete protetta ad oggi presso i datacenter Nexi.



3. Le registrazioni verranno conservate per il tempo previsto a norma di legge.
4. In considerazione delle esigenze rappresentate, a tutela della Società e degli operatori del servizio, le Parti concordano che tutte le chiamate gestite dagli operatori della Società - e quindi tutte le chiamate provenienti dal e/o effettuate dalle proprie sedi di Customer Care - saranno registrate in automatico e saranno soggette ad eventuale riascolto e/o trascrizione, ove necessario, in tutti i casi di reclamo.
5. Il reclamo potrà pervenire alla Società da parte dei clienti (siano essi operatori finanziari / banche e/o clienti finali) e/o dipendenti e le RSA verranno informate sul numero dei reclami in occasione delle verifiche di cui al punto 15.
6. Inoltre, il riascolto e/o la trascrizione potrà avvenire a fronte di una richiesta motivata relativa alla verifica dell'esecuzione di un contratto commerciale proveniente da Ufficio Legale e/o Compliance e/o Audit dei clienti nell'esercizio delle loro funzioni oppure su richiesta di Banca di Italia o per ordine di Autorità competenti, in quest'ultimo caso i rappresentanti delle Istituzioni potranno riascoltare le registrazioni o ricevere trascrizioni delle telefonate a norma di legge.
7. In tutti questi casi la Società procederà al riascolto e/o alla trascrizione delle chiamate al fine della raccolta completa delle informazioni in modo da rispondere al reclamo o alla richiesta motivata.
8. L'accesso delle telefonate a sistema è consentito solo mediante una *password* di cui una parte custodita dalla Società e l'altra da un rappresentante delle RSA firmatarie del presente accordo. In caso di emergenza, qualora vi sia impossibilità di reperire i rappresentanti sindacali, entro sette giorni, si procederà al reset della *password* e la Società ne informerà contestualmente le RSA.
9. In caso di riascolto e/o trascrizione di una telefonata per le fattispecie previste ai precedenti punti 5 e 6 è sempre necessaria la compilazione dell'allegato A "*Verbale di riascolto di telefonata registrata*". Si procederà al riascolto della telefonata alla presenza del dipendente che ha gestito la telefonata e del rappresentante sindacale, salvo rinuncia del dipendente da formulare in forma scritta di avvalersi della presenza di quest'ultimo. In ogni caso dovrà essere rilasciata copia del verbale di riascolto sia al dipendente che al rappresentante sindacale (se presente).
10. Qualora la società cliente richieda la trascrizione o il file audio della telefonata riascoltata sarà garantito l'anonimato dell'operatore e sarà annotata sull'applicativo tale operazione, dandone informazione al dipendente e alla RSA.
11. Al solo fine della formazione professionale, qualora richiesto dall'operatore interessato, il riascolto delle telefonate, potrà avvenire per valutare eventuali problematiche operative e/o adottare suggerimenti per il miglioramento della qualità del servizio, anche in rapporto alle esigenze della clientela; in tali fattispecie è necessario la compilazione dell'Allegato B, noto alle Parti. Tale riascolto se autorizzato dall'operatore può avvenire anche alla presenza di altri colleghi.
12. Il contenuto delle telefonate registrate non sarà utilizzato dalla Società per scopi diversi da quelli indicati nel presente Verbale e nel Verbale di accordo relativo all'applicativo *Speech Analytics* del 23/07/2025 e le registrazioni non saranno utilizzate in caso di comportamenti che possano determinare contestazioni disciplinari, fuorché per i comportamenti dolosi e/o contrari alle leggi dello Stato italiano.
13. Le Parti concordano che sarà messo a disposizione da parte della Azienda ai rappresentanti sindacali aziendali della Società il *link* di accesso all'applicativo in uso per la registrazione in automatico ed il riascolto di tutte le telefonate gestite dai dipendenti della Società. La Società consentirà ai rappresentanti sindacali di verificare in autonomia, attraverso il citato *link*, gli accessi ai *files* audio delle telefonate gestite dai dipendenti di Helpline e le relative operazioni di trascrizione e/o riascolto, con indicazione dei dati identificativi della chiamata (a titolo

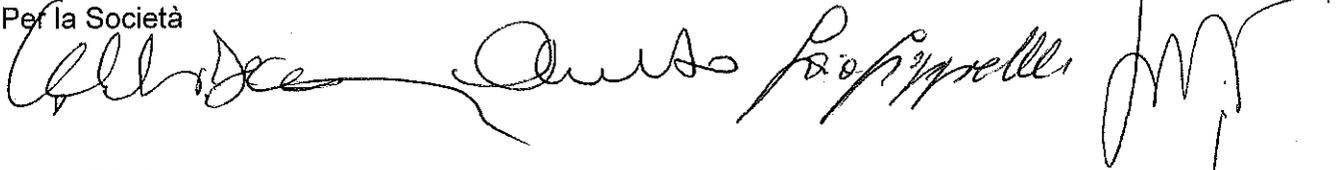


esemplificativo e non esaustivo: accesso alla registrazione, orario, operazioni effettuate quali ricerca, riascolto o download, audit, motivazione del riascolto: reclamo, richiesta di Organismi di Controllo, Banca d'Italia, Autorità Competenti).

14. Il presente Accordo sostituisce integralmente il Verbale di Accordo del 26 Luglio 2011 per le materie ivi disciplinate e le successive appendici.
15. Le Parti si incontreranno a partire dalla data di sottoscrizione del Verbale, nel primo anno con cadenza trimestrale e successivamente con cadenza semestrale, al fine di monitorare le modalità applicative dell'accordo stesso e per una verifica operativa.
16. Il presente accordo avrà scadenza il giorno 31 dicembre 2026.

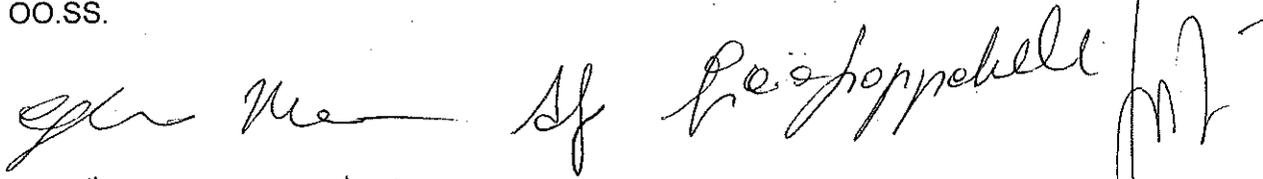
Letto, confermato e sottoscritto.

Per la Società

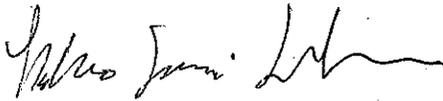


Per le OO.SS.

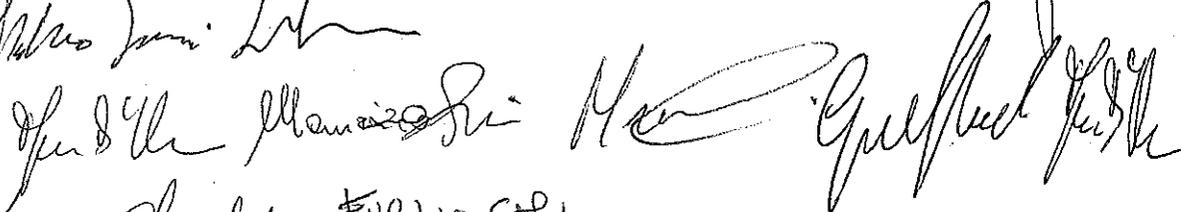
Fabi



First-Cisl



Fisac-Cgil



UILCA



UNISIN