

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 da Mauro Fanan e le RSA

FISAC-CGIL rappresentata da Massimo Pizzi e le RSA

UILCA rappresentata da Laura Chiodega, Angelo Antonilli e le RSA

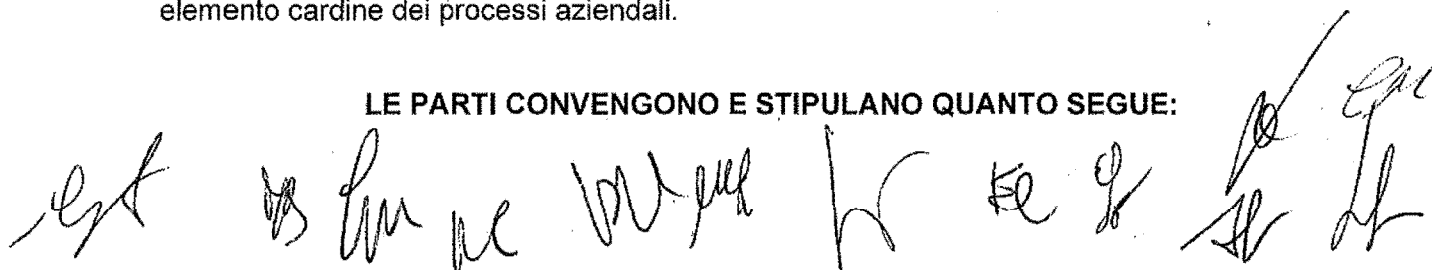
UNISIN rappresentata da Maurizio Coppi

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

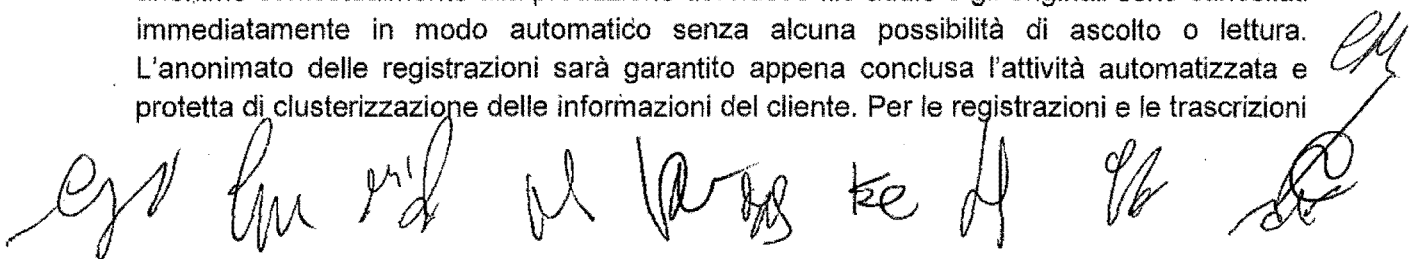
PREMESSO CHE:

- i. In un mercato caratterizzato da un significativo aumento della competitività, dovuto all'ingresso di numerosi nuovi operatori attratti dalle nuove opportunità di business, dai cambiamenti nelle esigenze dei Clienti e dall'innovazione tecnologica, è emersa la necessità di adottare tecnologie informatiche avanzate;
- ii. in tale contesto, il Gruppo Nexi, cui la Società appartiene, intende dunque investire in tecnologia per migliorare gli standard di qualità e di sicurezza dei propri prodotti e servizi, nonché dei propri processi affinché siano in grado di soddisfare i sempre più elevati standard di livello qualitativo;
- iii. a tal fine, la Società ha ritenuto di avvalersi di un applicativo denominato "*Speech Analytics*" finalizzato all'analisi dei dati raccolti durante la gestione delle attività di servizi per i clienti. Tali analisi consentono di individuare in maniera veloce ed oggettiva eventuali criticità di processo/servizio/prodotto rendendo più semplice, veloce ed efficace ogni iniziativa aziendale di miglioramento;
- iv. a tal riguardo, la Società ha illustrato alle OO.SS., in incontro dedicato tenutosi in data 14.05.2025, le caratteristiche tecniche e le modalità di funzionamento della piattaforma relativa allo "*Speech Analytics*" (la "**Piattaforma *Speech Analytics***") che qui vengono ribadite ed integrate ai punti che seguono;
- v. in considerazione di quanto sopra, le Parti intendono dunque addivenire nell'ambito del presente verbale (il "**Verbale**") ad una intesa rispetto alla disciplina di tale strumento, anche ai sensi dell'art. 4 della Legge 1970 n. 300;
- vi. L'Azienda dichiara che l'introduzione del sopracitato strumento risponde ad una effettiva e concreta esigenza tecnica, produttiva ed organizzativa della Società, rendendolo dunque uno strumento di lavoro indispensabile e imprescindibile;
- vii. le OO.SS. dichiarano che l'innovazione tecnologica va introdotta salvaguardando, anche prospetticamente, i livelli occupazionali e mantenendo il ruolo decisionale umano quale elemento cardine dei processi aziendali.

LE PARTI CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE:



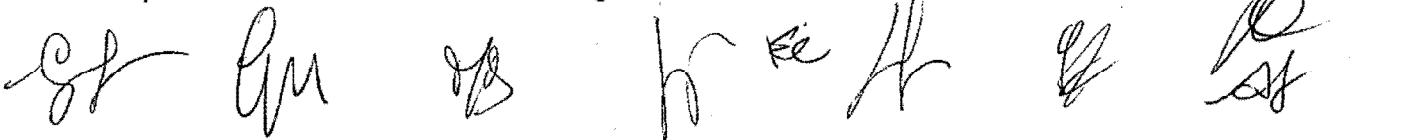
1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del Verbale.
2. In considerazione degli investimenti del Gruppo Nexi, cui la Società appartiene, in apparati tecnologici - che hanno interessato anche gli applicativi per la gestione e il riascolto delle chiamate e gli strumenti per la verifica dei livelli di servizio - le Parti, nell'ambito del percorso del Gruppo Nexi che ha portato ad accordi con riferimento all'art. 4 della legge 20 maggio 1970 n. 300, convengono di disciplinare un ulteriore accordo al fine di garantire alla Società l'utilizzo della Piattaforma "*Speech Analytics*", nel rispetto delle prerogative dei lavoratori e della normativa di riferimento in merito al controllo a distanza della propria attività.
2. Il funzionamento della Piattaforma "*Speech Analytics*" richiede la registrazione delle chiamate gestite dagli operatori ed è basato su un sistema di analisi delle interazioni Cliente/Azienda finalizzato ad individuare le opportune azioni di miglioramento dei servizi, dei processi operativi e dei prodotti.
3. Detta tecnologia offre diversi moduli che consentono, tra l'altro, di esplorare i dati aggregati ed anonimizzati mediante una *dashboard* per: i) monitorare l'andamento giornaliero delle chiamate relative ad un argomento o motivo di contatto; ii) consultare l'andamento dei *call driver* e dei KPIs aggregati; iii) fornire i dettagli dei grafici (*scorecards*); iv) visualizzare l'elenco delle chiamate che rispondono ad un determinato criterio di ricerca, fornendo un'anteprima delle categorie presenti e delle informazioni redatte ed accedere al dettaglio delle chiamate.
4. All'interno della Piattaforma "*Speech Analytics*" è disponibile un *player* che, nel rispetto del diritto alla riservatezza, consente il riascolto, utilizzando il *morphing* della voce (rendendola irriconoscibile) e silenzia le informazioni riservate (eliminando tali informazioni anche dalle trascrizioni delle registrazioni), facendo sì che chiamante e agente non siano in alcun modo identificabili.
5. L'utilizzo della Piattaforma "*Speech Analytics*" sarà comunque effettuato nel pieno rispetto, secondo i termini del presente accordo, delle previsioni di legge dell'art. 4 della legge 20 maggio 1970 n. 300, del Codice della Privacy e del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.
6. Le informazioni e i dati prodotti dal sistema tecnologico relativo alla Piattaforma "*Speech Analytics*" non potranno essere utilizzati ai fini della valutazione né per controlli diretti e/o indiretti né a distanza dell'attività svolta dai/dalle Lavoratori/Lavoratrici, né ai fini della valutazione quantitativa e/o qualitativa della prestazione professionale dei/delle Lavoratori/Lavoratrici né tantomeno ai fini disciplinari.
7. L'accesso ai dati e alle registrazioni della Piattaforma "*Speech Analytics*" avviene attraverso login personale (user e password) da parte di un numero limitato di utenti del Gruppo Nexi abilitati all'accesso e appartenenti alla funzione/Ufficio *Self, Quality & Procedures* della Società.
8. Le registrazioni, sottoposte al vincolo di riservatezza e non utilizzabili per altri scopi salvo quanto previsto al punto 9), sono trasmesse e mantenute sulla Piattaforma in forma cifrata, spostando i files audio su una *directory* cifrata dedicata all'estrazione dell'audio e conservate in un database per 90 giorni.
9. Le registrazioni e le trascrizioni dei *files* audio vengono cifrate prima del caricamento sull'applicativo attraverso un sistema automatico cd. *encryption in-transit e at-rest* ossia cifratura del flusso dati "end to end". Le registrazioni e le trascrizioni dei contatti sono rese anonime contestualmente alla produzione del nuovo file audio e gli originali sono cancellati immediatamente in modo automatico senza alcuna possibilità di ascolto o lettura. L'anonimato delle registrazioni sarà garantito appena conclusa l'attività automatizzata e protetta di clusterizzazione delle informazioni del cliente. Per le registrazioni e le trascrizioni



memorizzate e anonimizzate attraverso sistemi di morphing della voce, cifratura e cancellazione dei dati sensibili, la piattaforma non consente di per sé il ripristino successivo delle versioni originali. Qualora si rendesse necessario l'accesso alle registrazioni e/o trascrizioni dei file audio contenute nella Piattaforma Speech Analytics, che potrà avvenire esclusivamente per ordine delle Autorità competenti o ai fini degli adempimenti previsti nell'ambito dell'accordo (es. reportistica, malfunzionamento), le Parti concordano che sarà applicata la disciplina di cui all'accordo sindacale relativa alla registrazione e riascolto delle telefonate del 23 luglio 2025.

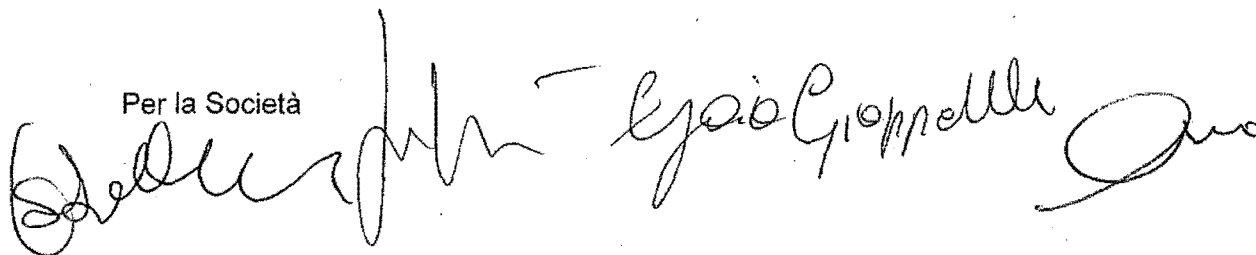
L'applicativo e i dati sono conservati ad oggi presso i CED del fornitore in soluzione Cloud nel pieno rispetto delle normative vigenti e del presente accordo.

10. Dalle registrazioni vengono eliminate completamente tutte le informazioni che possono rendere riconoscibile il singolo operatore/cliente, a titolo esemplificativo relative a: i) informazioni legate alle carte e ai dati bancari (es: numero conto corrente, IBAN, numero di carta di credito, CCV, ...); ii) informazioni legate all'identità del singolo operatore/cliente (es. nome). Inoltre verranno eliminate tutte le informazioni coperte dalla normativa *privacy* i cosiddetti dati sensibili, quali ad esempio, a titolo non esaustivo, quelli sullo stato di salute del soggetto. I campi oggetto di anonimizzazione delle chiamate, così come definiti nell'allegato 2, potranno essere variati in accordo tra le Parti.
11. A tutela dei lavoratori, il *software* è programmato affinché elimini il contenuto nel caso di guasto e/o malfunzionamento dei software nell'attività di anonimizzazione (attivazione di morphing della voce e silenziamento delle informazioni riservate). In aggiunta, in caso di malfunzionamento dei software rispetto a questa funzionalità durante l'ascolto della versione anonimizzata, è prevista la sospensione dell'ascolto e immediata cancellazione della chiamata a sistema con informativa alle OO.SS. nei previsti momenti di verifica.
12. Tutti i dipendenti della Società saranno debitamente informati tramite aggiornamento delle *policy* in uso e idonea comunicazione e formazione, in merito all'operatività dei *software* con cui interagiscono, alle finalità e alle modalità del trattamento dei dati personali nonché alle finalità e modalità dei possibili controlli eventualmente espletati nel rispetto dei limiti sopra descritti.
13. In ogni caso, resta ferma la possibilità di accedere, esclusivamente per il tramite dell'Amministratore di Sistema, ai dati del singolo operatore, nel caso in cui sia necessario assolvere ad un ordine impartito dalla pubblica autorità, rispondere a una richiesta dell'autorità giudiziaria o ai fini degli adempimenti previsti nell'ambito del presente accordo.
14. Nel caso sorgessero esigenze di variazioni e/o integrazioni al Verbale, le Parti si incontreranno al fine di valutare una apposita appendice o modifiche allo stesso.
15. Le Parti si danno atto che lo schema architetturale e funzionale dell'applicativo di Speech Analytics è quello riportato nell'Allegato 1) del presente accordo. Qualsiasi variazione che dovesse intervenire sullo schema architetturale e funzionale, ad esempio nuovi applicativi o nuove funzionalità, dovrà essere oggetto di confronto tra le Parti.
16. 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 che comprenda almeno le percentuali di chiamate registrate sottoposte all'analisi dell'applicativo, con dettaglio aggregato delle chiamate riascoltate e/o degli accessi alle relative trascrizioni e le percentuali di errori e di malfunzionamenti riscontrati ed eventuali altre informazioni ritenute necessarie dalle Parti.
17. Qualora dovessero intervenire modifiche al quadro normativo di riferimento di cui al punto 5) le Parti si impegnano ad incontrarsi per valutarne i conseguenti effetti.
18. Il presente accordo avrà scadenza il giorno 31 dicembre 2026.

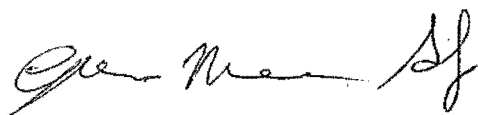


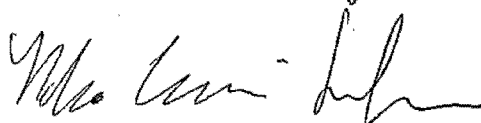
Letto, confermato e sottoscritto.

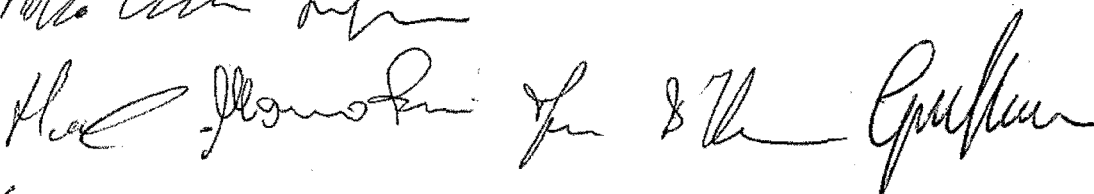
Per la Società

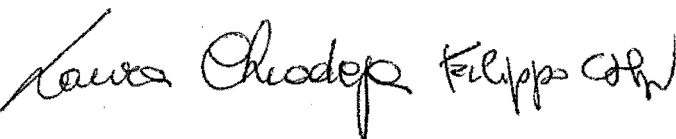
 Roberto Gioppelli

Per le OO.SS.

FABI  Gian Maria Sf

FIRST-CISL  Maria Lina

FISAC-CGIL  Paolo Bonomi per il Gruppo

UILCA  Laura Chiadep Filippo Cini

UNISIN

Documenti Allegati

Allegato 1) Schema architettuale e funzionale

Allegato 2) Campi oggetto di anonimizzazione delle chiamate