

## VERBALE DI ACCORDO

In data 12/01/2016, presso la sede operativa di Visiant Contact di Arzano, si sono incontrati:

le RSU, nelle persone dei Sigg. Maddalena Verde (SLC CGIL), Francesca Fico (FISTEL CISL), Venilia Falicicco e Biaggio Senna ( Uilcom-Uil)

e

la Visiant Contact Srl (di seguito Azienda), rappresentata dall'HR di sede: Dott. Massimiliano Amato

### PREMESSO CHE

Le attività specifiche gestite dai call center per conto dei Clienti costituiscono elemento fondamentale della relazione commerciale tra Azienda ed i Clienti stessi;

costituisce comune volontà delle parti regolamentare il tema delle registrazioni telefoniche, nella relazione commerciale con il Cliente INPS (di seguito il Cliente);

le finalità delle suddette registrazioni è di mantenere traccia rispetto ad informazioni sensibili/rilevanti rese all'interno della chiamata per conto del Cliente

### LE PARTI STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE

1. Le premesse costituiscono parte integrante ed inscindibile del presente accordo
2. La registrazione della chiamata verrà attivata direttamente ed obbligatoriamente dall'operatore, attivando un tasto operativo sulla schermata di lavorazione, esclusivamente per la parte che racchiuderà le informazioni e operazioni/attività rilevanti ed inerente agli argomenti di:
  - Naspi acquisizione domanda
  - Acquisizione Domanda Maternità
  - Acquisizione Domanda ANF
  - Acquisizione Maternità /Congedi Parentali Dipendenti
  - Acquisizione Modelli ASPI.Com
  - Acquisizione cessazioni/variazioni Colf-variazione rapporti di lavoro
  - Acquisizione domanda Bonus bebè
  - Acquisizione modelli Naspicom
  - Acquisizione Anf-domanda non contestuale
  - Colf-inserimento domande

Conformemente alle disposizioni in materia di privacy, l'operatore avviserà l'utente che da quel momento verrà attivata la registrazione (obbligo legislativo), nei termini seguenti: *"La informo che a garanzia del corretto svolgimento del processo di attivazione di (una delle sopra indicate attività), la conversazione verrà registrata. Le chiederò di ripetermi i suoi date che mi ha appena comunicato"*

per l'accesso alla procedura e tutti gli altri dati necessari al processo di attivazione. Posso procedere?"

A consenso ottenuto, l'operatore attiverà direttamente la registrazione, attraverso un tasto operativo sulla schermata di lavorazione.

3. A tutela della privacy dell'operatore e dell'interlocutore, ogni registrazione verrà resa non riconoscibile tramite alterazione elettronica della voce dell'operatore telefonico e dell'utente (morphing)
4. Le registrazioni saranno conservate in database elettronici separati da altri database aziendali presso l'ATI (associazione temporanea d'impresa composta dalle società Transcom Worldwide SpA, Visiant Contact Srl ed Indra) e tenute in archivio per massimo 6 mesi.
5. Dietro esplicita e motivata richiesta del Cliente, il file audio registrato sarà messo a disposizione per il riascolto. Al riascolto parteciperà l'azienda e un/una rappresentante per sigla della RSU della sede. L'Azienda preavviserà la RSU con congruo anticipo (almeno tre giorni). Nel caso in cui l'assenza della RSU non sia comunicata in tempo utile, l'Azienda e il Cliente procederanno nell'attività di riascolto nel pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente accordo.
6. Nel comune e condiviso interesse delle Parti, per poter regolamentare efficacemente il sistema, i dati registrati, giuste le prescrizioni di cui all'art. 4 della legge n. 300/70 non potranno essere usati per fini disciplinari, valutativi e risarcitori, salvo i casi previsti dalla legge e dalle normative vigenti

Arzano, lì 12/01/2016

Letto, firmato e sottoscritto

Visiant Contact Srl  


la RSU  
