

**VERBALE DI ACCORDO SULLA REGISTRAZIONE, LA CONSERVAZIONE E LA MESSA A DISPOSIZIONE
PER IL RIASCOLTO DELLE CONVERSAZIONI REGISTRATE**

Il giorno 17 marzo 2016

tra

la Banca Nazionale del Lavoro S.p.A., nella qualità di Capogruppo (di seguito BNL o Capogruppo)

e

le Delegazioni Sindacali di Gruppo di FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, SINFUB, UGL Credito, UILCA e UNISIN

premesso che

- In applicazione dell'Accordo del 2 agosto 2002 qualsiasi conversazione telefonica in entrata e in uscita relativa al servizio di call center viene sottoposta a registrazione al fine di tutelare sia l'azienda che gli operatori del Contact Center in caso di contestazioni derivanti da discordanze nella ricostruzione della conversazione telefonica;
- con il medesimo Accordo sono state disciplinate, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 della L. n. 300/1970, le modalità di installazione e utilizzo del relativo impianto di registrazione nonché dell'eventuale fase di riascolto delle conversazioni telefoniche;
- con Accordo del 6 aprile 2004 si è convenuto di estendere le previsioni del citato Accordo alle conversazioni telefoniche intercorrenti con la clientela delle Società del Gruppo BNL ai fini del riascolto in caso di reclamo proposto a queste ultime dalla clientela stessa;
- con successivo Accordo del 25 gennaio 2005 è stata prevista – al fine di consentire, in ottemperanza agli obblighi di legge, la partecipazione all'ascolto dei clienti (o loro procuratori)



residenti in città diverse da Roma – la possibilità di organizzare il riascolto in loco mediante collegamento telefonico in viva voce secondo modalità dallo stesso riportate;

- con ulteriore Accordo del 24 luglio 2008 si è estesa l'applicazione degli Accordi richiamati a qualsiasi conversazione in entrata e in uscita relative ai servizi del CRC (Centro Relazionale con la Clientela), del SAC (Servizio Assistenza Corporate) e del PAC (Polo Assistenza Commerciale) in particolare per ciò che attiene alla disciplina della procedura di riascolto;
- l'Accordo del 26 aprile 2010 ha esteso ulteriormente l'applicazione dei suddetti Accordi alle strutture della "JV Fixed Income" costituita tra la Divisione BNPP – BNL Corporate ed Investment Banking e la Divisione Corporate di BNL BC;

In relazione a quanto precede, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, comma 2, della Legge n. 300/1970 e delle norme in materia di protezione dei dati personali,

si conviene che

- Coerentemente con quanto previsto dalle disposizioni regolamentari (Consob) sulla conservazione degli ordini impartiti dalla Clientela e sulle norme a tutela della libertà e dignità dei lavoratori, al fine di garantire la tutela dei propri dipendenti e della Clientela stessa come previsto in materia di Privacy (D.lgs. n. 196/2003), è assicurata la registrazione, la conservazione e la messa a disposizione per il riascolto delle conversazioni registrate secondo le previsioni/disposizioni del presente Accordo;
- in applicazione del presente accordo qualsiasi conversazione in entrata e in uscita, relativa ai servizi/strutture ove le telefonate da/verso la clientela sono sottoposte a registrazione, sarà oggetto della procedura di riascolto di seguito disciplinata;
- la clientela che non ha rilasciato la propria autorizzazione a fronte di una precedente posizione aperta attraverso telebanca, verrà avvisata tramite un'apposita comunicazione che la telefonata è sottoposta a registrazione;
- un congruo numero di linee telefoniche (specificatamente individuato in apposito elenco aggiornato affisso presso i locali delle strutture interessate) non sottoposte a registrazione



Handwritten signatures in blue ink, including a large signature on the left and several smaller ones in a row at the bottom.

rimarrà a disposizione dei colleghi per comunicazioni personali che potranno godere pertanto della dovuta riservatezza;

E. per l'installazione e utilizzo dell'impianto di registrazione relativo verranno osservate le seguenti modalità:

- 1) l'impianto di registrazione sarà basato su un sistema informatico che memorizza su supporto digitale le conversazioni effettuate;
- 2) l'archiviazione/memorizzazione delle conversazioni telefoniche avverrà mediante frammentazione di ciascuna di esse in numerosi file la cui sequenza può essere ricostruita solo mediante appositi algoritmi proprietari non accessibili al fine di impedire il riascolto al di fuori delle ipotesi previste dal presente accordo;
- 3) l'individuazione delle registrazioni da sottoporre alle procedure di riascolto avverrà tramite i dati identificativi della conversazione (cliente e/o data, orario di effettuazione della chiamata);
- 4) l'accesso al sistema di registrazione per l'individuazione della conversazione sarà consentito solo attraverso l'introduzione di una doppia userid/password precedentemente abilitate, una delle quali sarà in possesso di un responsabile incaricato dall'azienda mentre l'altra sarà nella disponibilità del Rappresentante designato dalle OO.SS.;
- 5) i dati delle conversazioni registrate, memorizzate in modalità frammentata come sopra descritto, saranno conservati per un periodo non inferiore a 10 anni nel rispetto delle misure di sicurezza osservate per la conservazione degli altri dati informativi relativi alla clientela della Banca;
- 6) le OO.SS. firmatarie forniranno mensilmente un elenco dei nominativi di propri rappresentanti, interscambiabili tra loro, per l'espletamento della procedura di identificazione della conversazione telefonica, ciascuno dei quali sarà abilitato mediante assegnazione di credenziali di autenticazione (*userid/password*) strettamente personali;
- 7) verrà tenuto a cura della banca un registro (e/o *log* relativo agli accessi eseguiti) ove verranno annotati gli interventi di riascolto effettuati.

La procedura di ascolto della conversazione potrà essere attivata:

- su richiesta del singolo operatore, qualora lo ritenga necessario e ne avanzi richiesta scritta;
- su richiesta del cliente, qualora lo ritenga necessario e ne avanzi richiesta scritta;

A series of approximately ten handwritten signatures in blue ink, arranged horizontally across the bottom of the page. The signatures vary in style, some being more stylized and others more legible.

- nel caso di contestazioni da parte della clientela;
- ad iniziativa della funzione di auditing aziendale per ottemperare agli obblighi di controllo circa il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa in materia di prestazione dei servizi di investimento;
- ad iniziativa delle funzioni di Controlli permanenti e rischi operativi di Direzione/DG o strutture analoghe per rispondere alle finalità di controllo interno di conformità al dispositivo MIFID, al regolamento ISVAP ed alle procedure interne aziendali.

La predetta procedura di riascolto avverrà, a seconda dei casi, alla presenza dei seguenti soggetti:

- ✓ Il dipendente che ha materialmente effettuato la conversazione;
- ✓ Persona/e indicata/e dalla Banca;
- ✓ Eventualmente altra persona coinvolta nel contenzioso/reclamo della clientela su indicazione della Banca;
- ✓ Il Cliente che ha richiesto il riascolto (ovvero il suo legale rappresentante, un suo delegato, un soggetto a cui abbia conferito procura, un erede);
- ✓ Il Rappresentante designato dalle OO.SS., nel caso di riascolto, ad iniziativa della Funzione di Auditing o delle funzioni sopra indicate.

Resta fermo il diritto del lavoratore interessato di farsi assistere nel riascolto da un rappresentante delle OO.SS. firmatarie del presente accordo.

Nella fase di ascolto della conversazione oggetto di controversia si procederà come segue:

I. Individuazione/ricostruzione dei file relativi alla conversazione telefonica alla presenza del rappresentante designato dalle OO.SS. firmatarie dell'Accordo, dell'incaricato dell'azienda nonché dell'operatore interessato;

II. Possibilità di riascolto:

- Contestuale all'operazione di individuazione sopra descritta, qualora il lavoratore interessato avanzi richiesta di farsi assistere da un rappresentante sindacale nella fase di riascolto;
- Mediante memorizzazione su supporto magnetico asportabile (CD – chiave USB) in formato audio standard qualora occorra procedere al riascolto successivo. Il sistema sarà dotato di apposita procedura per l'eliminazione di eventuali tracce di file temporanei che dovessero crearsi contestualmente all'operazione di copia. In tal caso il supporto magnetico sarà

conservato in busta sigillata recante le firme di un responsabile incaricato dall'Azienda e di un rappresentante designato dalle OO.SS. firmatarie del presente accordo. Detto supporto magnetico sarà utilizzato al solo fine di consentire il riascolto, alla cui ultimazione si procederà alla rimozione del file alla presenza del Rappresentante sindacale.

L'ascolto delle conversazioni telefoniche, anche intercorse con clienti che intrattengono rapporti con le Dipendenze della Banca al di fuori della piazza di Roma, avviene presso i locali della Struttura Interessata, ove è ubicato l'impianto di registrazione.

Al fine di favorire la partecipazione dei clienti (o loro procuratori) e, in particolare, di quelli residenti in città diverse da Roma, il riascolto può essere effettuato sempre presso i locali della Dipendenza BNL con cui è intrattenuto il rapporto in contestazione mediante collegamento telefonico in viva voce dalla Struttura interessata.

Il predetto riascolto per via telefonica avverrà alla presenza di un rappresentante locale della Banca, il quale annoterà i nominativi delle persone presenti al riascolto in apposito verbale, che sarà inviato alla Struttura interessata per l'annotazione sull'apposito registro (di cui alla lett. D punto 7) del presente Accordo) e successiva archiviazione unitamente al predetto registro.

In via del tutto eccezionale, in caso di assenza dal servizio del dipendente, al fine di fronteggiare con immediatezza contestazioni relative alle attività dispositive effettuate dalla clientela e con l'intento di minimizzare gli eventuali danni economici, l'azienda potrà procedere all'ascolto della telefonata registrata nel rispetto della procedura di identificazione del brano in contestazione, alla presenza del rappresentante di cui alla lett. E, punto 6).

La Banca si impegna a non adottare verso i dipendenti (comprendendo anche i colleghi di altre strutture eventualmente coinvolti) provvedimenti disciplinari, di rivalsa o di risarcimento nel caso in cui l'Azienda, dall'ascolto delle telefonate, venga a conoscenza di eventuali errori dei dipendenti nell'esecuzione della attività lavorativa, a meno che dagli accertamenti non emergano comportamenti fraudolenti o attuati in violazione di specifiche normative regolamentari, contrattuali e/o di legge.

La procedura di registrazione, conservazione e riascolto delle conversazioni telefoniche disciplinata dal presente Accordo si applicherà anche alle attività e/o funzioni/strutture aziendali per le quali si manifesti, in futuro, la necessità di attivare tale procedura. Le Organizzazioni Sindacali verranno informate, periodicamente, circa l'elenco delle strutture che utilizzeranno tale procedura.

Le caratteristiche tecniche degli impianti di registrazione e conservazione dei *files* audio, nonché le procedure tecniche seguite nelle fasi di estrazione e riascolto telefonico, sono dettagliate nella normativa aziendale di riferimento, ispirata alle linee guida del presente Accordo e ad esso conforme.

Tutti gli accordi in materia di riascolto telefonico attualmente vigenti si intendono superati e sostituiti dal presente Accordo.

Letto, confermato e sottoscritto

La Banca Nazionale del Lavoro S.p.A., nella qualità di Capogruppo (di seguito BNL o Capogruppo)



Le Segreterie dell'Organo di Coordinamento/Rappresentanze Sindacali Aziendali

FABI FIRST/CISL FISAC/CGIL SINFUB UGL CREDITO UNICA UNISIN

