

Verbale di accordo ex art. 4, comma 1, Legge 300/1970 per l'utilizzo di apparecchiature di registrazione telefonica ed il riascolto delle telefonate

Il giorno 28.04.2016, in Reggio Emilia

tra

Credito Emiliano, rappresentato dalla Delegazione Aziendale composta dai sigg.ri Paolo Giberti, Paolo Dallari, Giorgio Faietti, Enrico Ferraresi, Massimo Moschetti, Paolo Pastorelli, Stefano Paglia;

e

la Delegazione delle Organizzazioni Sindacali partecipata da:

FIRST-CISL, rappresentata dai componenti dell'Organo di coordinamento Signori Marco Sandoni, Stefano De Conti e Stefania Conte;

FISAC-CGIL, rappresentata dai componenti dell'Organo di coordinamento Signori Antonio Papa, Alfredo Scognamiglio, Pierluigi Bello, Massimo Alloro;

UGL Credito, rappresentata dai componenti dell'Organo di coordinamento Signori Ettore Camber e Elisabetta Giusti;

UIL.CA/UIL, rappresentata dal componente dell'Organo di coordinamento Signor Luigi Tezzoni;

UNISIN, rappresentata dal componente dell'Organo di coordinamento Signor Paolo Tocco;

premesso che

- a) l'art. 4 della legge 20 maggio 1970 n. 300 dispone 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;
- b) il ccnl vigente prevede che i contratti collettivi aziendali stipulati con gli organi di coordinamento delle OO.SS. possono prevedere articolazioni contrattuali volte ad assicurare l'adattabilità delle normative vigenti alle esigenze degli specifici contesti produttivi;
- c) in conseguenza delle disposizioni normative che hanno previsto l'obbligo per le aziende di credito di sottoporre a registrazione gli ordini su strumenti finanziari e dei rischi operativi conseguenti allo svolgimento via telefono delle attività di investimento aventi per oggetto strumenti finanziari, in data 14.09.2010 è stato sottoscritto tra le Parti un accordo sindacale ex art. 4 SL per regolamentare l'utilizzo delle apparecchiature di registrazioni telefoniche tuttora vigente;
- d) allo stato si utilizzano le seguenti procedure di registrazione delle telefonate:
 - per le operazioni poste in essere dai desk della BU Finanza si utilizza il sistema di registrazione VOIP ASC Marathon sia per le chiamate su linee "call center" (in ingresso su barra telefonica) che non call center (in ingresso su apparecchi fisici degli operatori). Gli uffici che utilizzano il servizio sono NOA - Negoziazione Obbligazioni ed Azioni e NCD - Negoziazione Cambi e Derivati;
 - per le operazioni effettuate da Virtual Contact Center (VIC) si utilizza il sistema di registrazione VOIP ASC Marathon con linee call center;
 - per le operazioni effettuate da Servizi Promotori Finanziari (SPF) si utilizza il sistema di registrazione VOIP ASC Marathon con linee call center;
 - per le operazioni poste in essere dalle filiali della Rete commerciale si utilizza il sistema di registrazione già in vigore denominato REGPRV;
- e) al fine di contenere i rischi operativi ed ottemperare alle disposizioni normative vigenti tutelando i dipendenti e l'Azienda, sussiste la necessità di procedere alla registrazione ed all'ascolto delle disposizioni telefoniche di cui al punto precedente nelle ipotesi di:
 - e1) eventuali contestazioni che dovessero insorgere con la clientela;
 - e2) reclami o contenziosi di controparti o dei promotori;
 - e3) richieste dell'Autorità Giudiziaria o delle Autorità di Vigilanza (Consob/Bankit/ecc.);
 - e4) espletamento da parte della Banca delle funzioni istituzionali di controllo interno previste da norme di legge o da regolamenti delle Autorità di Vigilanza a garanzia della tutela della clientela e/o del patrimonio aziendale;

considerato quanto sopra si conviene quanto segue.

1. L'accesso all'ascolto delle telefonate registrate per il tramite della procedura VOIP con linee call center e non call center avverrà a fronte dell'inserimento di una coppia di credenziali associate ad un utente "Supervisor".
2. Le credenziali di accesso dovranno essere conservate in apposita busta monouso auto-sigillante sulla quale saranno indicati: il nome del sistema interessato; il nome dell'utenza associata alle credenziali (es. Utemacs 1); la data di deposito e la firma di un rappresentante sindacale delle OO.SS. firmatarie del presente accordo.

La busta sigillata dovrà essere custodita in apposita cassetta di sicurezza dell'Ufficio Sicurezza Logica (SIL).

3. L'accesso all'ascolto delle telefonate registrate per il tramite della procedura REGPRV avverrà a fronte dell'inserimento congiunto della chiave hardware e di una coppia di credenziali conservate in apposita busta monouso auto-sigillante con le modalità indicate al punto precedente.
4. L'ascolto delle telefonate avviene tramite l'applicativo ASC Power Play.
Nelle ipotesi di ascolto per le causali di cui alla lett. e1), e2) ed e4) delle premesse saranno presenti: il dipendente-utente che ha effettuato l'operazione o un suo delegato per iscritto salvo sua rinuncia scritta; la persona designata dall'Azienda; un rappresentante delle OOSS a scelta del lavoratore interessato. Dell'avvenuto ascolto sarà redatto apposito verbale, sottoscritto da tutti i partecipanti, cui sarà data copia.
5. Nell'ipotesi di ascolto di cui alla lett. e3) conseguente alla richiesta dell'Autorità Giudiziaria o delle Autorità di Vigilanza connesse ad accertamenti e/o indagini a carattere riservato, l'ascolto avverrà esclusivamente alla presenza di un addetto alla Funzione Compliance, un addetto al Servizio Auditing e di un rappresentante delle OOSS firmatarie del presente accordo. Copia del verbale, che dovrà rimanere riservato, sarà sottoscritto da tutti i partecipanti, cui sarà data copia.
6. In caso di assenza prolungata dal servizio del dipendente interessato, al fine di fronteggiare con immediatezza contestazioni di terzi e minimizzare gli eventuali danni economici, l'Azienda procederà al riascolto delle telefonate con la presenza di due dipendenti, di cui uno del Servizio Auditing, e di un rappresentante sindacale delle OOSS firmatarie del presente accordo; dell'avvenuto ascolto sarà redatto apposito verbale sottoscritto da tutti i partecipanti, cui sarà data copia, e sarà data notizia e copia al dipendente-utente al suo rientro in servizio.
7. Per le linee VOIP call center il dipendente interessato a valutare la propria efficacia commerciale o migliorare la qualità del proprio servizio, oppure per finalità formative o per motivi contingenti legati alla propria attività lavorativa, potrà procedere in autonomia all'ascolto delle proprie telefonate, in assenza delle causali di cui alla lett. e) delle premesse, attraverso l'uso dell'applicazione ASC Web Play, nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali. A tal fine le registrazioni telefoniche rimarranno fruibili sulla piattaforma web per la durata in media di tre mesi.
8. L'ascolto delle telefonate registrate non potrà essere utilizzato per finalità di controllo a distanza dei lavoratori né per fini disciplinari nelle ipotesi di colpa lieve e/o colpa grave, mentre potranno essere utilizzate nei casi di dolo.
9. Ai lavoratori sarà data adeguata informazione sulle modalità di registrazione ed ascolto delle telefonate disciplinate dal presente accordo, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs-n. 196 del 30 giugno 2003 (TU privacy).
10. Le Parti convengono che il tempo necessario ai rappresentanti delle OOSS ed a tutte le figure interessate per eseguire le operazioni suddette sarà considerato come attività lavorativa.
11. Le Parti si impegnano ad incontrarsi per una verifica sull'applicazione del presente accordo entro il 30.06.2017.

DELEGAZIONE AZIENDALE

ORGANIZZAZIONI SINDACALI
FIRST-CISL

FISAC-CGIL

UILCA-UIL

UGL-CREDITO

UNISIN