

**VERBALE DI ACCORDO**  
Ex art. 4 L. 300/70  
**Strumenti di registrazione utilizzati nelle strutture di Contact Center BPER**

Il giorno 10 luglio 2019, in Modena, tra:

**l'Azienda BPER Banca S.p.A.**, anche in qualità di Capogruppo (di seguito, per brevità, "BPER" o "Capogruppo"), nelle persone dei Sigg. Giuseppe Corni, Stefano Verdi, Andrea Prandi, Barbara Cavani, Silvia Parmeggiani, Rosario Cancro, Gabriele Arioli, Anna Lisa Bassoli, Fabio Luppi;

**e le Delegazioni di Gruppo delle Organizzazioni Sindacali:**

- FABI nelle persone di Antonella Sboro, Maria Antonietta Soggiu, Nunzio Timmoneri, Alfredo Villa, Daniele Cherubini, Lanfranco Nanetti, Michele Sacco, Pierluigi Baldini, Andrea Zucchi, Stefano Rossi Mel, Rossella Penserini, Rossella Orlando, Antonella Favoino, Antonino Geraci, Pier Mario Quidaccioli, Giovanni Manzi, Lucia Franceschi, Giuseppe De Felice.
- FIRST CISL nelle persone di Tonino Usai, Emilio Verrengia, Maria Franca Fancellu, Sabrina Schieri, Filippo A. Roberto Fiori, Antonio Masala, Giulio Olivieri, Maurizio Davi, Luca Mellano, Andrea Pisu, Salvatore Porcu, Andrea Bigioni, Raffaele Ugolini, Carmen Oneto, Antonio Polcaro.
- FISAC CGIL nelle persone di Giuseppe Angelo Cui, Giovanni Gaudenzi, Marcella Oppia, Anna Trovato, Emanuele Tecleme, Nicola Cavallini, Antonello Desario, Andrea Matteuzzi, Marco Del Brocco, Francesca Carnoso.
- UILCA nelle persone di Giovanni Dettori, Alessandra Piccoli, Paolo Tassi, Francesco Mastino, Luca Cremonini, Caterina Cuccu, Antonio Continolo.
- UNISIN nelle persone di Massimiliano Ferullo, Patrizia Calabrese, Andrea Bonvicini, Carlo Esposito, Paolo Pilloni, Giuseppe Raimondo Pisanu.

**premesso che**

- l'accesso ai servizi bancari tramite canali diretti è un fenomeno consolidato ed in costante crescita in virtù della continua e rapida evoluzione tecnologica;
- fra le leve di rafforzamento dei ricavi previste dal Piano Industriale 2015 – 2017, hanno rivestito un ruolo di rilievo gli investimenti sul digitale e sull'Omnichannel, concretizzatisi in primis nell'evoluzione del modello di Call Center per incrementare le opportunità commerciali in termini di sviluppo del business ordinario, acquisire nuova clientela e aumentare il cross selling e la piena valorizzazione dei nuovi processi remoti di vendita e dell'on-line;
- l'Azienda riferisce che quanto sopra si è realizzato e si realizzerà attraverso l'evoluzione del modello di relazione Omnichannel con cui si è voluto: (i) aumentare i punti di contatto con cui la clientela può operare con il Gruppo BPER Banca con il fine di ampliare la gamma di servizi utilizzabili, lasciando al cliente la scelta attraverso quali canali attivarli; (ii) aumentare la customer loyalty, la retention ed il cross-selling per gli attuali e futuri clienti del Gruppo BPER Banca; (iii) incrementare la digitalizzazione dei sistemi e dei processi; (iv) incrementare il tasso di acquisizione di nuova clientela e la redditività;
- un ruolo determinante nell'attuazione degli obiettivi sopra descritti è svolto dalla Direzione EverydayBank, all'interno della quale risulta costituito il Servizio Contact Center;
- nell'ambito del continuo confronto negoziale alla costante ricerca di equilibrate soluzioni che da un lato rispondano alle esigenze organizzative e produttive dell'Azienda e dall'altro garantiscano ai lavoratori del Gruppo condizioni di equilibrio sociale, al fine di salvaguardarne le condizioni di vita personale e familiare, le Parti hanno sottoscritto, in questa direzione, un'intesa che ha portato allo sviluppo delle attuali strutture di Contact Center, operante nei diversi poli (attualmente i 3 poli di Avellino, Modena e Sassari);
- il Contact Center è struttura tipicamente preposta alla gestione dell'assistenza alla clientela attraverso una molteplicità di canali quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo) il telefono, la chat, WhatsApp, mail, social network; nel corso dell'ultimo triennio, con la progressiva apertura dei 3 poli, si è via via sviluppato

l'ambito di operatività della struttura che ora comprende l'assistenza sui servizi smartweb e carte, informazioni su prodotti e servizi del Gruppo, operazioni dispositivo in modalità phone banking, attività commerciale a distanza verso i clienti del Gruppo in modalità telemarketing e teleselling, attività di backoffice su richiesta del cliente avanzata in modalità self-service;

- il sempre maggior utilizzo da parte della clientela dei canali diretti, grazie anche ai costanti sviluppi tecnologici, comporta di conseguenza la possibilità di eventuali contestazioni da parte della medesima; in relazione a ciò, un adeguato strumento di tutela, sia dei lavoratori interessati che del patrimonio aziendale, è rappresentato dalla registrazione e successiva archiviazione delle telefonate in ingresso ed in uscita, delle conversazioni via chat/videochat, WhatsApp, mail, social network (di seguito chiamate anche "interazioni");
- l'art. 4 della Legge 300/1970, così come modificato dall'art. 23 comma 1 del D.Lgs n.151/2015, dall'art. 5 comma 2 D.Lgs n.185/2016, stabilisce che "*1. 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 e possono essere installati previo accordo collettivo (...) 2. La disposizione di cui al comma 1 non si applica agli strumenti utilizzati dal lavoratore per rendere la prestazione lavorativa e agli strumenti di registrazione degli accessi e delle presenze. 3. Le informazioni raccolte ai sensi dei commi 1 e 2 sono utilizzabili a tutti i fini connessi al rapporto di lavoro a condizione che sia data al lavoratore adeguata informazione delle modalità d'uso degli strumenti e di effettuazione dei controlli e nel rispetto di quanto disposto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196*";
- BPER Banca intende utilizzare dei sistemi di registrazione e successiva archiviazione delle "interazioni", in virtù della natura delle attività espletate dal Contact Center e della conseguente necessità di adottare misure a tutela sia dei lavoratori interessati che del patrimonio aziendale;
- l'Azienda dichiara che i sistemi di registrazione e successiva archiviazione delle "interazioni" di cui al seguente art. 2 comma 2, sono esclusivamente finalizzati alla tutela dei lavoratori e del patrimonio aziendale come sopra indicato, escludendosi pertanto qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa;
- l'Azienda conferma che i suddetti sistemi ed il loro utilizzo sono e resteranno altresì conformi alle disposizioni tempo per tempo vigenti in materia di protezione dei dati personali; infatti la raccolta dei dati avviene nel rispetto del principio di pertinenza e di non eccedenza e il trattamento degli stessi è posto in essere secondo correttezza, liceità e trasparenza per scopi determinati, esplicativi e legittimi;
- le Organizzazioni Sindacali hanno manifestato all'Azienda l'esigenza di confrontarsi sul tema anche e soprattutto alla luce delle citate disposizioni normative in materia di impianti audiovisivi ed altri strumenti di controllo;
- la delegazione Aziendale ha rappresentato tempo per tempo alle Organizzazioni Sindacali la nascita, l'evoluzione e l'attuale configurazione del Contact Center, descrivendo le attività svolte ed illustrando gli strumenti utilizzati dai lavoratori. In particolare, in data 17 aprile 2018, nel corso degli incontri sindacali di Gruppo, l'Azienda ha provveduto a presentare nel dettaglio alle Organizzazioni Sindacali gli strumenti tecnologici utilizzati nelle strutture del Contact Center;
- le Organizzazioni Sindacali ribadiscono che tutti gli strumenti impiegati nello svolgimento delle attività del Contact Center non devono essere finalizzati né al monitoraggio dei tempi di lavoro né all'esercizio di indebite pressioni commerciali;
- l'Azienda ribadisce che le "interazioni" previste nell'ambito delle attività del Contact Center avvengono in conformità alla normativa vigente. Nello specifico, le eventuali rilevazioni avvengono in misura aggregata per fini statistici e organizzativi, nonché per la certificazione della qualità;
- in occasione dei successivi incontri tenutisi il 20 e 21 settembre 2018, 23 gennaio, 7 e 19 febbraio, 27 marzo, 9 e 10 aprile, 14 e 15, 27, 28 e 29 maggio e 11, 12, 13, 19, 20, 21 giugno, 10 luglio 2019 si è sviluppato un confronto fra le Parti volto a regolamentare la materia in conformità alle menzionate normative e con la precipua finalità di tutela dei lavoratori e del patrimonio aziendale, come sopra esplicitato

*Ted* *R*  
 tutto ciò premesso si è convenuto quanto segue

## Art. 1 – Premessa

Le premesse costituiscono parte integrale e sostanziale del presente accordo.

## Art. 2 – Perimetro di utilizzo degli impianti di registrazione

1. Gli impianti di registrazione oggetto del presente accordo potranno essere utilizzati nelle strutture del Contact Center di BPER presenti nel territorio nazionale, in conformità ai modi previsti negli articoli che seguono.
2. Sono sottoposte a registrazione "le interazioni" indicate in premessa, i cui strumenti sono elencati nell'allegato 1. Ogni variazione dello stesso, con riferimento agli impianti di registrazione, sarà concordata con le OO.SS. firmatarie del presente accordo.
3. La registrazione ed archiviazione delle "interazioni" saranno finalizzate esclusivamente a tutelare i lavoratori del Contact Center, i clienti, nonché il patrimonio aziendale, dai danni che potrebbero derivare da contestazioni e/o reclami formali - seguendo l'iter previsto in azienda per la tipologia di questi eventi - avanzati dalla clientela.
4. Le informazioni registrate non potranno essere utilizzate:
  - a) ai fini della valutazione delle prestazioni sotto l'aspetto sia della quantità sia della qualità;
  - b) al controllo, diretto o indiretto, dell'attività lavorativa e dei lavoratori/lavoratrici;
  - c) per l'avvio di procedure disciplinari, salvo il caso di dolo e colpa grave. Quest'ultima dovrà essere contraddistinta da un comportamento reiterato e tale da escludere la casualità dell'evento. Ai fini della determinazione della reiterazione dei comportamenti occorrerà che il lavoratore abbia ricevuto comunicazione dell'evento che potrebbe configurare la colpa grave. L'utilizzo delle informazioni registrate ai fini disciplinari, nel caso della colpa grave, potrà essere effettuato nel limite di 2 anni dalla data di registrazione.
5. Per eventuali conversazioni telefoniche non attinenti all'attività lavorativa verranno messe a disposizione linee telefoniche/telefoni non collegati all'impianto di registrazione.

## Art. 3 – Modalità di registrazione delle "interazioni"

La registrazione delle "interazioni" potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- registrazione continua, riguardante tutte le "interazioni" (in e out) effettuate nell'ambito dei servizi prestati. Per il canale telefonico è previsto uno specifico messaggio preventivo di avviso al cliente, preregistrato o comunicato dall'operatore, mentre per gli altri canali viene somministrata al cliente l'informativa ex art. 13 GDPR, mediante i mezzi ritenuti più idonei dall'Azienda, nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa sulla Protezione dei dati personali;
- con registrazione attivata manualmente dall'operatore di Contact Center, nel caso di teleselling o altra attività che richieda l'obbligo di vocal order.

## Art. 4 – Finalità di riascolto/rilettura delle "interazioni" - casistica

Al fine di contenere i rischi operativi ed ottemperare alle vigenti disposizioni normative tutelando i dipendenti e l'Azienda, il riascolto/rilettura delle "interazioni" di cui al precedente articolo, potrà avvenire:

- a) in caso di eventuali reclami formali, contestazioni scritte o contenziosi che dovessero insorgere con la clientela;
- b) in relazione alle pratiche di disconoscimento e relative richieste di rimborso dei clienti che hanno subito frodi e/o che hanno attivato reclami formali, relativamente a carte di credito, di debito e prepagate;
- c) a richiesta dei singoli operatori qualora gli stessi lo ritengessero necessario;
- d) per finalità connesse alle esigenze di sicurezza e protezione del sistema informatico del Gruppo BPER, nel caso in cui debbano essere effettuati approfondimenti a seguito di minacce o frodi in cui siano stati utilizzati mezzi di attacco come ad esempio social engineering, phishing, vishing. In questi casi verrà

*ZM* *DP*  
data tempestiva comunicazione alle OO.SS. in ordine alla motivazione, se non vi sono espresse esigenze di "riservatezza";

- e) a richiesta dell'Autorità Giudiziaria, dell'Autorità di Vigilanza o ad iniziativa della Banca, per l'assolvimento delle funzioni di controllo interno previste da norme di legge e/o regolamentari a garanzia della clientela, del patrimonio aziendale e dei dipendenti. In questi casi verrà data tempestiva comunicazione alle OO.SS. in ordine alla motivazione, se non vi sono espresse esigenze di "riservatezza".

#### **Art. 5 – Accesso al riascolto/rilettura delle “interazioni”: soggetti autorizzati**

Il riascolto/rilettura della registrazione delle “interazioni” può essere effettuato, in relazione alla finalità, esclusivamente dai responsabili e/o da un collaboratore formalmente incaricato, di una o più delle seguenti funzioni, attualmente attribuite:

- al Servizio Contact Center o agli uffici di Contact Center;
- alla struttura che attualmente svolge per il Gruppo BPER le attività relative alle pratiche di disconoscimento e relative richieste di rimborso dei clienti che hanno subito frodi e/o che hanno attivato reclami formali, relativamente a carte di credito, di debito e prepagate (attualmente l'Ufficio Supporto Operativo Monetica di Banca di Sassari);
- alle funzioni di controllo interno previste da norme di legge e/o regolamentari a garanzia della clientela e/o del patrimonio aziendale;
- alle funzioni Servizio Governo ICT e Sicurezza di BPER Banca;
- alle funzioni attualmente attribuite all'Ufficio Reclami e Disguidi e dalla Consulenza Legale della Direzione Affari Generali.

L'Azienda darà tempestiva comunicazione alle OO. SS. firmatarie del presente accordo di ogni eventuale modifica delle attribuzioni sopra descritte.

I soggetti sopra indicati sono stati autorizzati dal Titolare al trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del Regolamento (UE) 2016/679.

#### **Art. 6 – Modalità di riascolto/rilettura: procedimento**

##### **A. procedimento ordinario**

1. Nei casi rientranti nelle finalità di cui al punto a) e c) dell'art. 4, le modalità ordinarie di riascolto e rilettura delle registrazioni prevedono la presenza dei seguenti soggetti:

- a) del Responsabile del Servizio o dell'Ufficio di Contact Center interessato e/o da un collaboratore del medesimo ufficio, formalmente autorizzati;
- b) del lavoratore interessato o, in sua assenza, di persona formalmente delegata;
- c) di un dirigente di organizzazione sindacale, individuato tra quelle firmatarie del presente accordo, a scelta del lavoratore, qualora richiesto dal lavoratore interessato;
- d) da uno degli addetti, formalmente autorizzati, appartenenti alle strutture di cui al precedente art. 5, pertinenti alla finalità del riascolto.

2. Per ogni situazione di riascolto/rilettura di cui al comma 1, dovrà essere redatto dai soggetti di cui al precedente comma 1 lettera a) apposito verbale, su cui verranno riportati i dati identificativi dell'interazione interessata.

3. Il verbale verrà sottoscritto da tutti i partecipanti al riascolto/rilettura, ai quali sarà consegnata una copia. Il verbale verrà redatto dai soggetti di cui al precedente comma 1 lettera a) e conservato in originale a cura del Responsabile dell'ufficio di Contact Center.

4. I partecipanti al riascolto/rilettura lato azienda, individuati tra i soggetti ai punti a) e d), del comma 1 del presente articolo, saranno preventivamente comunicati al lavoratore all'atto della convocazione.

## **B. procedimento per esigenze di immediatezza operativa**

1. Il riascolto/rilettura nei casi di cui all'articolo 4, lettera a) può essere reso necessario da esigenze di immediatezza operativa, debitamente motivate, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- contestazione su compravendita titoli;
- tentativi di frodi identitarie;
- contestazione su errata disposizione di bonifici tramite il canale telefonico.

Ulteriori esemplificazioni ancorché non esaustive saranno comunicate tempo per tempo dall'Azienda alle OO.SS.

2. Se il lavoratore è presente sul luogo di lavoro e disponibile al riascolto immediato, l'azienda potrà procedere in sua presenza, avvisando il rappresentante degli organismi sindacali se individuato dal lavoratore, per consentirgli l'eventuale partecipazione, nel rispetto delle esigenze di immediatezza operativa.

3. Se il lavoratore interessato è assente dal servizio, oppure non si presenti dopo essere stato convocato, in via eccezionale l'azienda potrà procedere al riascolto/rilettura, dopo aver avvisato il rappresentante degli organismi sindacali se individuato dal lavoratore, per consentirgli l'eventuale partecipazione, nel rispetto delle esigenze di immediatezza operativa.

4. Nei casi di riascolto/rilettura per esigenze di immediatezza operativa verrà comunque predisposto il verbale di riascolto/rilettura come descritto alla lettera A punti 2 e 3 del presente articolo.

5. L'azienda, nei casi in cui il riascolto/rilettura per esigenze di immediatezza operativa sia avvenuto in assenza del lavoratore, provvederà successivamente ad attivarsi per procedere tempestivamente al riascolto/rilettura della "interazione" con le modalità previste alla lettera A del presente articolo – procedimento ordinario.

## **C. Registro dei riascolti/riletture**

1. Nei casi di riascolto/rilettura rientranti nelle finalità di cui all'art. 4, ai punti:

b) in cui le esigenze di immediatezza operativa sono costanti ed insite nella tipologia di attività svolta, come previsto dalla normativa tempo per tempo vigente (es. normativa PSD2);

d) per le finalità connesse alle esigenze di sicurezza e protezione del sistema informatico del Gruppo BPER, nel caso in cui debbano essere effettuati approfondimenti a seguito di minacce o frodi effettuate con mezzi informatici;

e) per le esigenze di controllo interno dei processi del Gruppo BPER, nonché per assolvere le richieste dell'Autorità Giudiziaria o di Vigilanza;

l'avvenuto riascolto dovrà essere tempestivamente annotato dai soggetti autorizzati su appositi registri di riascolto e di rilettura, come di seguito precisato.

2. Il registro dei riascolti delle registrazioni telefoniche corrisponderà al registro degli accessi eseguiti e degli interventi di riascolto effettuati sul log del sistema informatico dove verranno memorizzate le conversazioni. Tale registro verrà messo a disposizione dei nominativi, uno per sigla, indicati dai Coordinatori delle OO.SS. di Gruppo delle sigle firmatarie del presente accordo.

3. Il registro delle rilettture, a cui potranno avere periodicamente accesso i rappresentanti sindacali indicati nel comma precedente sarà un file su cui i soggetti indicati alla lettera A punto 1, a) e d), provvederanno ad annotare le rilettture effettuate, riportando i dati identificativi dell'interazione interessata.

\* \* \*

Qualora i riascolti/riletture di cui al presente articolo dovessero richiedere approfondimenti di carattere disciplinare, ai sensi dell'art. 2 comma 4 lettera c), si procederà al riascolto secondo l'iter di cui ai commi della lettera A procedimento ordinario, del presente articolo.

I lavoratori avranno la facoltà di indicare gli eventuali nominativi di rappresentanti sindacali abilitati al riascolto/rilettura in relazione al presente Accordo, mediante comunicazione che verrà resa da ciascun addetto al Contact Center e che potrà essere tempo per tempo aggiornata.

Il rappresentante sindacale che avrà accesso alle interazioni/dati del registro sarà tenuto a sottoscrivere una lettera di incarico per il trattamento dei dati personali.

#### **Art. 7 - Conservazione dei supporti di registrazione**

- Art. 7 - Conservazione dei supporti di Registrazione**

  1. La registrazione dei dati e la conservazione ed assicurazione della loro integrità è di competenza delle strutture del gruppo BPER tempo per tempo incaricate, ed espletata come previsto dai contratti di fornitura in essere per le varie tipologie di interazioni esistenti, in conformità alle specifiche procedure previste dal Gruppo BPER (cfr. allegato 1).
  2. I tempi di conservazione delle registrazioni sono quelli stabiliti dalle normative tempo per tempo vigenti in materia, con specifico riferimento all'attività bancaria, finanziaria e assicurativa (TUB, TUF e IVASS), nonché alle indicazioni contenute nei provvedimenti del Garante della Privacy tempo per tempo adottati, in conformità con il Regolamento (UE) 2016/679 ed in conformità alle procedure di Gruppo correntemente in uso.
  3. In particolare, i dati personali saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, rispettando il principio di minimizzazione di cui all'art. 5, comma 1, lettera c) del Regolamento (UE) 2016/679 citato.

## **Art. 8 – Protezione interazioni**

L'azienda conferma che tutte le interazioni di cui al presente accordo saranno protette in modo da evitare modifiche e/o manomissioni.

#### **Art. 9 – Sistema tecnologico utilizzato – utilizzo strumenti di lavoro**

- Art. 9 – Sistema tecnologico

  - La tipologia di attività svolta in ambito Contact Center e le relative modalità di svolgimento, postulano l'utilizzo, per esigenze organizzative e produttive, di sistemi tecnologici di diversa natura (vedi allegato tecnico, parte integrante del presente accordo) necessari per gestire l'operatività e le funzionalità delle strutture di Contact Center nel loro complesso: i suddetti sistemi forniscono sia dati aggregati che dati individuali, quali ad esempio lo stato in cui si trova l'operatore (es. libero/occupato).
  - In particolare, con riferimento al sistema tecnologico utilizzato per le esigenze organizzative e produttive delle strutture del Contact Center (cd. barra telefonica), attualmente sono previsti i seguenti "stati": Pausa, In riunione, Formazione, Canali scritti, Outbound campagne, BO Anomalie, Affiancamento, Team leader, Attività post chiamata, BO Prestiti digital, BO Carta IBAN, BO Eventi, Outbound Eventi, Outbound Mol/Supermarket, Outbound Frodi, BO Documenti.
  - Al fine di attenuare gli adempimenti manuali degli operatori nella gestione e nell'utilizzo del predetto sistema tecnologico, verranno ridotti gli attuali stati individuali dell'operatore:
    - gli stati "outbound campagne" e "outbound Mol/mutui supermarket" saranno accorpatis in un unico stato denominato "outbound commerciale";
    - gli stati "back office prestiti", "backoffice Carta IBAN" e "back office documenti" saranno accorpatis in un unico stato denominato "back office digital";
    - gli stati "affiancamento" e "team leader" saranno accorpatis in un unico stato denominato "team leader".
  - Le regole di utilizzo degli stati della barra telefonica devono essere portati a conoscenza di tutti gli operatori, tramite le procedure in essere presso gli uffici del Contact Center.

4. Le regole di utilizzo degli stati della barra telefonica devono essere portati a conoscenza di tutti gli operatori, tramite le procedure in essere presso gli uffici del Contact Center.

*Kurt*  
*Ber*

5. Le informazioni ottenibili dai sistemi tecnologici non potranno essere utilizzate ai fini della valutazione delle prestazioni sotto l'aspetto sia della quantità sia della qualità, al controllo, diretto o indiretto, dell'attività lavorativa e dei lavoratori/lavoratrici, nonché per l'avvio di procedure disciplinari, fatto salvo il caso di dolo e colpa grave, come precisato al precedente art. 2.

6. L'Azienda nominerà responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del regolamento (UE) 2016/679 la società fornitrice dell'impianto di registrazione, nonché, ove differente, la società di manutenzione dello stesso.

#### **Art. 10 – Utilizzo del contenuto**

E' facoltà del lavoratore, ovvero della banca - previa preventiva comunicazione al lavoratore - di utilizzare il contenuto della registrazione, anche tramite la sua trascrizione e/o duplicazione, come mezzo di prova nei confronti di terzi. Non sono consentiti altri casi di trascrizione e/o duplicazione.

#### **Art. 11 – Riservatezza**

Tutti i soggetti che accederanno alle registrazioni, secondo le modalità e tutele del presente accordo, resteranno vincolati alla massima riservatezza riguardo i dati, informazioni e fatti che saranno conosciuti in occasione degli accessi.

#### **Art. 12 – Incontrti di verifica**

Le Parti, a richiesta di una di esse, si incontreranno per verificare i contenuti del presente accordo.

#### **Art. 13 – Informazione**

L'Azienda provvederà ad informare preventivamente gli operatori del Contact Center di campagne di customer satisfaction e controllo qualità del servizio ai fini delle relative certificazioni (ad esempio mystery call, mistery mail, ecc.).

Ai lavoratori, in conformità all'art. 4 comma 3 L.300/70, viene fornita dall'Azienda una adeguata informazione sulle modalità di registrazione e riascolto/rilettura delle "interazioni" di cui al presente verbale di accordo, in ottemperanza anche alle disposizioni normative tempo per tempo vigenti in materia di privacy (ex art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679).

#### **Dichiarazione a verbale**

Le parti verificheranno la possibilità di aprire un confronto, entro dodici mesi dalla sottoscrizione del presente accordo, su ulteriori tematiche connesse all'evoluzione del Contact Center, tra cui il riascolto delle telefonate ai fini formativi, finalizzato a verificare la possibilità di giungere ad un accordo.

#### **Art. 14 – Disposizioni finali**

Il presente accordo ha carattere sperimentale e scade il 31 dicembre 2019 e sarà prorogato tacitamente di anno in anno salvo disdetta di una delle parti da effettuare almeno trenta giorni prima della scadenza.

#### **Le Organizzazioni Sindacali**

FABI

(anche in qualità di Capogruppo in nome e per conto delle Società interessate)

FIRST CISL

FISAC CGIL

UILCA

UNISIN

*BPER Banca S.p.A.*

## ALLEGATO TECNICO – Elenco strumenti in uso

PIATTAFORMA CTI (Computer Telephonic Integration)	<p><b>1. Componente Inbound</b> I moduli di routing consentono l'instradamento della chiamata su IVR (<i>Interactive Voice Response</i>) e successiva assegnazione agli agenti disponibili e in possesso di apposita skill (competenza relativa al tipo di chiamata instradata su percorso IVR).</p>
	<p><b>2. Componente Outbound</b> Composta da due moduli:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) <u>Campaign Manager</u>: modulo che gestisce la dialing list e le regole connesse alle chiamate da comporre.</li><li>b) <u>Dialer</u>: modulo software che esegue le operazioni di composizione per conto del Campaign Manager.</li></ul>
	<p><b>3. Componente Agent Desktop (CAD)</b> Media bar messa a disposizione degli agenti connessi alla piattaforma. Caratterizzata da due profili:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) <u>Agent Desktop</u> Strumento di lavoro quotidiano ad uso diretto ed esclusivo dell'operatore di Contact Center; permette agli operatori di gestire la chiamata telefonica, sia inbound che outbound, nonché di svolgere le attività non telefoniche impostando il proprio stato di attività.</li><li>b) <u>Supervisor Desktop</u> Permette, ai Responsabili ed ai collaboratori incaricati, di supervisionare l'impiego della struttura sulle attività telefoniche e non, organizzando in maniera efficace ed efficiente il lavoro degli operatori, con la finalità di garantire il raggiungimento dei KPI di servizio e la corretta distribuzione dei carichi di lavoro e non consente l'intervento sullo "stato" dell'operatore.</li></ul>
	<p><b>4. Componente Reporting</b> Lo strumento consente di accedere alla reportistica tipica da Contact Center per la misurazione delle metriche dei servizi rendendo disponibili dati storici che consentono la corretta pianificazione delle attività dell'ufficio e l'analisi di fenomeni a posteriori.</p>

*Rea* *Kad* *Ron*

	<p><b>5. Post Call Survey</b>          Lo strumento permette di misurare la soddisfazione dei clienti rispetto al nostro servizio attraverso una scala di valutazione 0-10.</p> <p>Le informazioni relative al Survey verranno puntualmente registrate su una base dati appositamente implementata. Strumento di prossimo rilascio, contestualmente ad implementazione su IVR.</p>
<b>VOICE RECORDING</b>	<p>La funzionalità Voice recording permette di registrare le chiamate gestite dagli operatori del Contact Center sia in ingresso che in uscita.</p> <p>Attraverso le componenti di sistema Windows Based (software dedicato installato su PC) e/o WebBased (link scaricabile su browser) è possibile accedere alle conversazioni in archivio effettuando operazioni di ricerca e riascolto delle chiamate.</p> <p>Le procedure in essere presso la struttura non permettono attualmente la possibilità di separare le interazioni per tipologia di chiamata per cui le registrazioni vengono conservate per un periodo massimo di 10 anni.</p> <p>L'accesso alla piattaforma avviene attraverso un apposito profilo autorizzativo.</p> <p>Tramite i log della piattaforma Marathon è possibile estrarre i seguenti dati:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Profilo che ha eseguito l'accesso;</li> <li>2) Durata accesso;</li> <li>3) Numero di telefono sul quale sono state effettuate le ricerche;</li> <li>4) Periodo di ricerca</li> </ol>
<b>CHAT</b>	<p>Consente l'interazione tra utenti e agenti attraverso una sessione avviata dall'utente e instradata sugli agenti disponibili a riceverla, sulla base dello stato impostato dallo stesso operatore.</p> <p>La richiesta di avvio della chat è disponibile sulle pagine internet che contengono un particolare "tag", che legge la presenza del cliente su quella pagina e l'eventuale interazione con elementi della stessa (c.d. chat flottante) e in pagine che hanno sempre la possibilità di avviare una sessione (c.d. chat fissa).</p> <p>La rilettura delle conversazioni avviene tramite il medesimo applicativo utilizzato per la gestione dei contatti</p> <p>L'accesso alla rilettura delle interazioni avviene tramite l'attribuzione, al personale individuato dalla Banca, di un profilo abilitativo.</p> <p>Le interazioni vengono conservate per un periodo di 13 mesi.</p> <p>Sui sistemi non viene tracciato chi accede alla cronologia delle interazioni</p>

*A. B. H. G. R. Pisani M. C. A. D. S. 9. A.*

WHATSSAPP	<p>Il servizio sarà gestito tramite collegamento alla piattaforma di chat che funge da connettore con il servizio fornito da Whatsapp. La chat di WhatsApp viene utilizzata in modalità reattiva rispetto ai contatti inviati dagli utenti esterni.</p> <p>Si tratta della medesima piattaforma utilizzata per la Chat, pertanto le regole di tracciamento degli accessi, rilettura e archiviazione sono le stesse già descritte per lo strumento Chat.</p> <p>Le interazioni vengono conservate per un periodo di 13 mesi.</p>
E-MAIL	<p>La piattaforma ha le tradizionali funzioni previste dallo strumento di posta elettronica. Tramite questa vengono gestite le caselle condivise presidiate dall'Uff. Contact Center per le comunicazioni con la clientela.</p> <p>La rilettura delle e-mail avviene tramite la medesima piattaforma. La conservazione avviene secondo la tempistica prevista dal Regolamento di Gruppo per l'utilizzo degli strumenti IT.</p>
SOCIAL	<p><b>1. Facebook</b>  Le interazioni avvenute su Facebook vengono raccolte su una piattaforma che permette di ricostruire le interazioni avvenute tra cliente e BPER Banca al fine di compiere le corrette operazioni di gestione della comunicazione.</p> <p>L'effettiva pubblicazione sulla pagina delle risposte tematiche di assistenza segnalate dal Contact Center è a cura dell'Ufficio Brand e Marketing Communication. La rilettura delle interazioni avviene tramite la medesima piattaforma, tramite profilo autorizzativo.</p> <p>I dati vengono conservati per tutta la durata naturale del contratto di utilizzo della piattaforma tra fornitore e BPER Banca, a chiusura del quale è prevista la cancellazione da DB.</p> <p>Le credenziali di accesso alla piattaforma sono conservate fino a chiusura naturale del contratto.</p> <p>La tracciatura degli accessi alla piattaforma tramite i profili autorizzati ha durata 1 mese, dopo il quale viene automaticamente cancellata dal batch.</p> <p><b>2. Playstore e AppStore</b>  Nelle piattaforma di gestione degli store on line è possibile rispondere alle recensioni dell'utente sulle App del Gruppo BPER Banca.</p> <p>La rilettura delle interazioni avviene tramite la medesima piattaforma tramite un unico profilo di accesso a livello Banca sia per Apple che per Play Store e non esiste uno storico di tracciatura delle interazioni, che peraltro non riportano l'indicazione dell'operatore che ha gestito il contatto</p>

Nel caso di cambiamento del fornitore e/o di sostituzione delle piattaforme/applicazioni sopra descritte, l'azienda procederà tempo per tempo ad informare le OO.SS. delle modifiche apportate.