

Verbale di accordo  
su UniCredit Direct

Milano, 18 aprile 2018

Tra UniCredit S.p.A., rappresentata dai Sigg.

Emanuele Recchia, Gianluigi Robaldo, Silvio Lops, Anna Lisa Rizza, Antonio Saetta, Giovanni Paloschi, Igor Dò, Franca Giordano, Carlo Biella, Massimo Giovannelli, Flavia Di Felice, Cinzia Falcone Antonio Beraldi

e le Segreterie degli Organi di Coordinamento di UniCredit S.p.A, rappresentate dai Sigg.

FABI: Emanuele Amenta, Carlo Armeni, Giuseppe Angelini, Maria Rosa Petrucci, Giovanni Galli, Paolo Benassi, Gisella Protti.

FIRST/CISL: Sandra Paltrinieri, Giancarlo Ticca, Nicola Criniti, Gianluca D'Auria, Giovanni Randazzo, Fabrizio Stanghellini, Sonia Vecchione.

FISAC/CGIL: Giusy Cucinotta, Francesca Bagnulo, Francesco D'Agostino, Silvana Fanelli, Roberto Giuliani, Tiziana Scandura, Laura Terruso, Guglielmo Valenti.

UILCA/UIL: Rosario Mingoia, Guido Diecidue, Paola Botta, Luciano Teresi, Daniele Tartarelli, Emanuele Zanichelli, Giorgio Giovanardi.

UNITA' SINDACALE: Renato Carlo Bianchi, Luca Betteni, Flavio Varesano, Diego Turco, Elisabetta Fanti.

Premesso che

alla struttura di UniCredit S.p.A. denominata UniCredit Direct (di seguito UCD) è affidata la gestione dell'assistenza alla clientela attraverso differenti canali: telefonico, chat, multichat, video-chat, mail e social caring;

tale attività è finalizzata sia all'assistenza sia all'esecuzione di operazioni dispositive (inserimento ordini titoli, disposizioni di pagamento da conto corrente, operatività su carte di credito/debito ecc.);

UCD supporta i clienti nei processi di vendita a distanza e svolge attività di vendita diretta di prodotti/servizi della Banca;

gli sviluppi tecnologici e la crescente tendenza della clientela ad avvalersi di nuovi canali di contatto determinano la possibilità di eventuali contestazioni;

la registrazione/archiviazione delle telefonate sia in ingresso che in uscita, delle conversazioni scritte via chat, video-chat, mail, social e delle conversazioni audio delle video-chat, risulta essere un idoneo ed efficace strumento di protezione sia per i lavoratori interessati sia per il patrimonio aziendale in relazione ai danni che potrebbero derivare in correlazione con le contestazioni mosse dalla clientela;

per la particolare attività svolta e la necessità di adottare metodologie cautelative e prudenziali a tutela dei lavoratori interessati, UniCredit S.p.A adotta un sistema di

registrazione/archiviazione delle telefonate, chat, video-chat (per la sola componente audio e non invece video), mail e social, relative alle attività svolte da UCD;

l'Accordo del 3 maggio 2002 regolamentava, tra l'altro, anche il sistema di registrazioni telefoniche in uso;

considerato che

l'art. 4 della legge 300/70 recita 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 e possono essere installati previo accordo collettivo con le associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale;

in data 26 luglio 2017 l'Ispettorato Nazionale del Lavoro, ha emanato la circolare 4/2017 avente ad oggetto "indicazioni operative sull'installazione e utilizzazione di strumenti di supporto alla attività operativa ordinaria dei "call center".

UniCredit ha dichiarato che il sistema di registrazione/archiviazione delle telefonate, chat, video-chat (per la sola componente audio e non invece video), mail e social è esclusivamente finalizzato a fornire informazioni a tutela dei lavoratori interessati e dell'Azienda e che pertanto viene esclusa qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa svolta;

UniCredit ha altresì dichiarato che il sistema di registrazione delle telefonate, chat, video-chat (per la sola componente audio e non invece video), mail e social di cui al presente accordo è conforme con le vigenti leggi in materia di protezione dei dati personali e con i Provvedimenti del Garante della Privacy;

che gli strumenti tecnologici e le metodologie di utilizzo sono omogenee in tutte le strutture di UCD presenti sul territorio nazionale;

tutto ciò premesso

le Parti

in relazione alle previsioni dell'art. 4 della legge 300/70 convengono quanto segue

Art. 1

Le premesse fanno parte integrante del presente accordo.

Art. 2

Gli impianti di registrazione oggetto del presente accordo potranno essere utilizzati in tutte le unità operative di UCD presenti nel territorio nazionale secondo le previsioni degli articoli che seguono.

Criteri e modalità tecniche di registrazione, di ascolto delle telefonate/video-chat e di lettura delle chat/mail/social sono descritti nell'allegato tecnico che forma parte integrante della presente intesa.

A collection of handwritten signatures in black ink, scattered across the bottom of the page. Some signatures are large and stylized, while others are smaller and more legible. The names 'Steltoni' and 'C. P.' are partially visible among the signatures.

Art. 3

Le registrazioni/archiviazioni delle telefonate, delle chat, delle video-chat (per la sola componente audio e non invece video), social e mail potranno interessare le attività svolte da UCD, richiamate in linea generale in premessa, e saranno finalizzate esclusivamente a tutelare gli addetti e il patrimonio aziendale dai danni che potrebbero derivare da contestazioni/reclami avanzati dalla clientela; viene, pertanto, esclusa ogni finalità di controllo a distanza dell'attività svolta e le informazioni registrate non potranno essere utilizzate a fini della valutazione delle prestazioni sotto l'aspetto sia della quantità sia della qualità, ai fini disciplinari fatti salvi i casi di dolo e con riferimento al Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e sulle politiche commerciali del 22 aprile 2016 e successive integrazioni e modificazioni, per eventuali sollecitazioni dei singoli operatori alle vendite.

Per eventuali conversazioni telefoniche non attinenti all'attività lavorativa vengono messi a disposizione telefoni non collegati all'impianto di registrazione.

Art. 4

L'ascolto e la lettura delle registrazioni di cui al precedente articolo, potrà avvenire solo in caso di contestazione da parte della clientela, oppure a richiesta dei singoli operatori qualora gli stessi lo ritenessero necessario.

Qualora se ne verifichi la necessità, l'ascolto o la lettura avverrà alla presenza del Responsabile della struttura o di altro incaricato di UCD, del lavoratore interessato e di un dirigente della rappresentanza sindacale aziendale delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente accordo a scelta del lavoratore, salvo sua esplicita rinuncia scritta, prima del riascolto.

In via del tutto eccezionale, in caso di assenza del lavoratore interessato, e qualora l'ascolto/lettura sia reso necessario da esigenze di immediatezza operativa, UCD potrà procedere con la presenza di almeno due persone incaricate dall'azienda; in tal caso al rientro in servizio del dipendente si procederà al riascolto della telefonata/videochat o alla lettura della chat/mail/social in sua presenza, con le modalità previste al comma precedente.

L'Azienda fornirà mensilmente alle OO.SS. firmatarie del presente accordo apposita informativa contenente i seguenti dati:

- ✓ Data del riascolto
- ✓ Canale (telefonico, chat, multichat, video-chat, mail, social caring)
- ✓ tipologia di attività interessata (es. attivazione carte, assistenza internet, secondo livello banca telefonica, ecc.)
- ✓ Motivo del riascolto
- ✓ Esito del riascolto
- ✓ Se il lavoratore si è avvalso o meno dell'assistenza del dirigente sindacale
- ✓ Se si tratta di 1° o 2° riascolto

Art. 5

Nell'esclusivo intento di apportare miglioramenti alla qualità del servizio in rapporto alle esigenze della clientela, l'Azienda potrà procedere in via non sistematica – previo accordo con gli interessati ed alla presenza degli stessi – al riascolto delle telefonate/video-chat e alla rilettura delle chat/mail/social ritenute utili ai fini predetti.

In tali casi, l'Azienda provvederà a informare le rappresentanze sindacali aziendali delle organizzazioni sindacali firmatarie del presente Accordo dell'avvenuto ascolto delle registrazioni.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left side, there are several vertical signatures. On the right side, there is a large, stylized signature that appears to be 'L. S. S. S.'. In the center and right, there are several other signatures, some of which are more legible, such as 'S. S. S. S.' and 'S. S. S. S.'. The signatures are scattered across the bottom of the page, some overlapping the text.

Con i medesimi obiettivi l'Azienda si riserva altresì la facoltà di effettuare a fini formativi e previa comunicazione agli operatori interessati, telefonate condotte internamente da altro personale appartenente alla struttura di UCD.

Resta pertanto escluso ogni utilizzo delle telefonate di cui al presente articolo ai fini della valutazione delle prestazioni sotto l'aspetto sia della quantità sia della qualità, ai fini disciplinari fatti salvi i casi di dolo e con riferimento al Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e sulle politiche commerciali del 22 aprile 2016 e successive integrazioni e modificazioni, per eventuali sollecitazioni dei singoli operatori alle vendite.

#### Art.6

Con riferimento al sistema tecnologico utilizzato per le esigenze organizzative e produttive (cd. barra telefonica) delle strutture operative di UCD, le Parti, considerato che per il controllo sulla operatività e sulla funzionalità dell'unità organizzativa UCD, il sistema informatico attualmente in uso fornisce oltre a una serie di dati complessivi anche dati individuali (es. sigla operatore, tipologia di collegamento, stato in cui si trova l'operatore), convengono che il controllo sull'attività lavorativa debba svolgersi, nel rispetto della dignità e libertà dei lavoratori, in modo non occulto con l'osservazione contestuale e diretta dei responsabili del servizio (team leader, supervisor, Responsabili del Polo).

Le informazioni ottenibili dal sistema tecnologico non potranno essere utilizzate:

- ai fini della valutazione delle prestazioni sotto l'aspetto sia della quantità sia della qualità;
- ai fini disciplinari fatti salvi i casi di dolo;
- e con riferimento al Protocollo sul benessere nei luoghi di lavoro e sulle politiche commerciali del 22 aprile 2016 e successive integrazioni e modificazioni, per eventuali sollecitazioni dei singoli operatori alle vendite.

Viene pertanto esclusa ogni finalità di controllo a distanza.

Le regole di utilizzo degli stati della barra telefonica devono essere portati a conoscenza di tutti gli operatori, tramite idonei strumenti.

#### DICHIARAZIONE AZIENDALE

Unicredit si impegna, nei tempi tecnici necessari e comunque entro e non oltre la fine del 2018 a inibire la visione dei dati real time della permanenza nei vari "stati" sul monitor a disposizione dei Team leader, rendendo visibile tramite colorazione dello stato il superamento di una soglia temporale predefinita.

Si impegna altresì a dare immediata indicazione ai Team leader di utilizzare i report contenenti i dati percentuali di adibizione ai vari stati della barra con vista non inferiore alla settimana.

#### Art. 7

Al fine di attenuare gli adempimenti nella gestione manuale da parte degli operatori relativi all'utilizzo della barra telefonica, verranno ridotti gli attuali stati come segue:

gli stati "commercial recall" e "services" saranno accorpati in un unico stato denominato "commercial recall";

gli stati "Coach passivo", "Coach attivo", e "Briefing" saranno accorpati in un unico stato denominato "Coaching".

Con riferimento allo stato "coffebreak/esigenze personali" si conferma che il tempo utilizzato per esigenze personali non va a diminuire i 15 minuti della pausa prevista ogni due ore di lavoro.

*[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like "Steltoni" and "Lui"]*

Art.8

Le Parti concordano che in linea generale il ruolo di primo inserimento nella rete commerciale degli Addetti di UCD è quello di "Consulente Personal", o comunque di prima fascia (di cui all'accordo sul sistema di valorizzazione del personale di UniCredit del 04/02/2017).

La gestione del turn over anche in relazione alle necessità organizzative aziendali, avverrà di concerto tra il Responsabile del Polo interessato e l'HRBP di riferimento, si terranno in considerazione, come elementi di priorità, l'anzianità in UCD, la disponibilità degli interessati in relazione all'ubicazione delle strutture riceventi, le competenze acquisite nel corso delle esperienze professionali maturate e gli skill ottenuti a seguito dei percorsi di formazione e le domande di trasferimento giacenti.

Qualora si rendesse possibile destinare risorse di UCD a ruoli diversi da quelli di cui al primo capoverso del presente articolo si terranno in considerazione in via prioritaria le competenze possedute dagli interessati in relazione al ruolo da ricoprire e, successivamente, l'anzianità di ruolo e la disponibilità degli stessi.

Art. 9

le Parti si impegnano a prevedere adeguati percorsi di valorizzazione professionale per le nuove figure introdotte in UCD (consulenti first e business remoti); a tal fine, quindi, le Parti provvederanno a integrare l'accordo 4 febbraio 2017, coerentemente con i principi in esso concordati.

Art. 10

Per l'assegnazione dei turni è previsto un congruo preavviso. I turni devono essere programmati in modo tale da assicurare la rotazione fra gli operatori, al fine di garantire, per quanto possibile, parità di adibizione negli orari più disagiati.

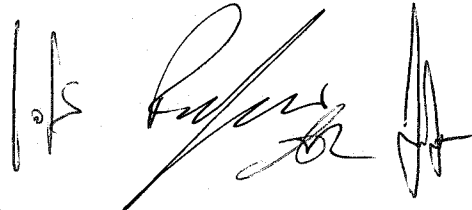
Art. 11

Le Parti, a richiesta di una di esse, si incontreranno per valutare la compatibilità del presente accordo alla luce delle eventuali evoluzioni dello scenario organizzativo / economico / tecnologico aziendale e della normativa contrattuale e di legge in materia.

Entro e non oltre 60 giorni dalla sottoscrizione del presente accordo, i contenuti della presente intesa verranno adeguatamente diffusi tra tutto il personale in carico alle strutture di UCD, e illustrate a tutte le figure di sintesi delle predette strutture con particolare riferimento a quanto previsto all'art. 6 e alla Dichiarazione aziendale in calce al medesimo art. 6 (compresi i tempi minimi previsti per l'attivazione della colorazione degli indicatori di permanenza nei vari stati; ogni variazione sarà preventivamente comunicata al personale interessato; di quanto precede verrà data informativa anche alle Organizzazioni sindacali firmatarie del presente accordo).

Il presente accordo sostituisce l'accordo 3 maggio 2002 citato nelle premesse.

UNICREDIT



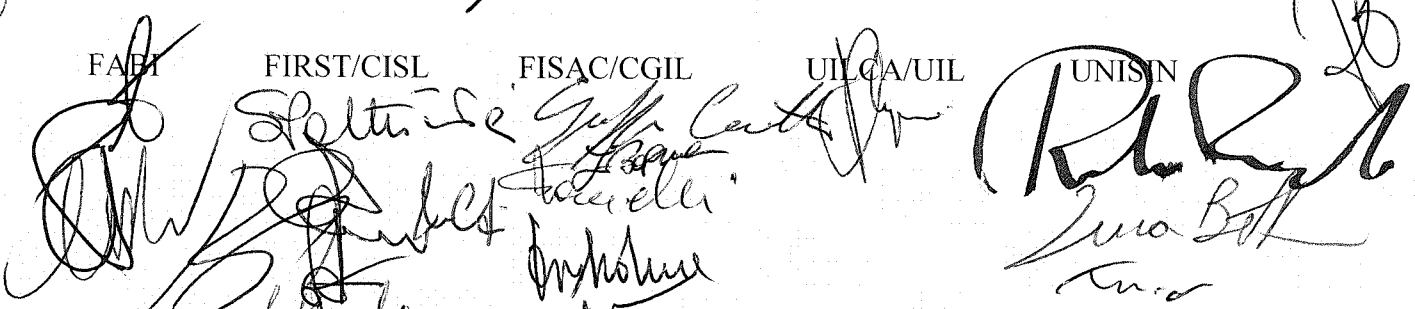
FABI

FIRST/CISL

FISAC/CGIL

UILCA/UIL

UNISIN



## ALLEGATO TECNICO

### 1. Registrazione e riascolto contatti telefonici.

La registrazione delle telefonate può avvenire secondo tre modalità:

- in automatico se il cliente ci contatta tramite il servizio di Banca Telefonica (quindi identificatosi con i codici di Banca Multicanale); tale funzionalità è prevista all'interno del contratto di Banca Multicanale.
- previo specifico messaggio preregistrato di avviso al cliente, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa Privacy, su servizi dove la registrazione non è preventivamente contrattualizzata (come il Servizio Clienti Carte di Pagamento);
- con registrazione attivata manualmente dai Consulenti UCD nel caso di contatto da parte della Banca finalizzato ad operazione che preveda tale modalità operativa.

L'accesso alle registrazioni e l'eventuale riascolto viene effettuato dal Supervisore di Area Commerciale di riferimento e/o dallo Staff UCD (cui rimane inibita la facoltà di ascolto se non per motivi strettamente tecnici legati al funzionamento dell'impianto), per le finalità concordate. L'ascolto avverrà alla presenza del lavoratore interessato, secondo le modalità previste al precedente art. 4.

In tali casi, si procede a redigere apposito verbale, su cui vengono riportati i dati dell'operazione interessata, l'eventuale motivazione della "riserva" lamentata dal cliente e le eventuali osservazioni del lavoratore. L'originale del verbale viene conservato in apposita raccolta cartacea in loco presso l'Area Commerciale UCD interessata; il verbale verrà sottoscritto dal Supervisore del Polo/Staff o Responsabile della Struttura unitamente al collega interessato.

#### **Registrazione e Riascolto delle videochat**

Il sistema di registrazione si attiva automaticamente (per la sola parte VOCE e non VIDEO) nel caso in cui il cliente ingaggi una audio/video conferenza con la Banca a mezzo "Sito Web – GIMB". Non è quindi necessario che collega di UCD effettui alcuna attività.

Il riascolto delle conversazione avviene tramite il medesimo applicativo utilizzato per le telefonate.

Le figure abilitate e le procedure di riletture sono quelle descritte al punto 1.

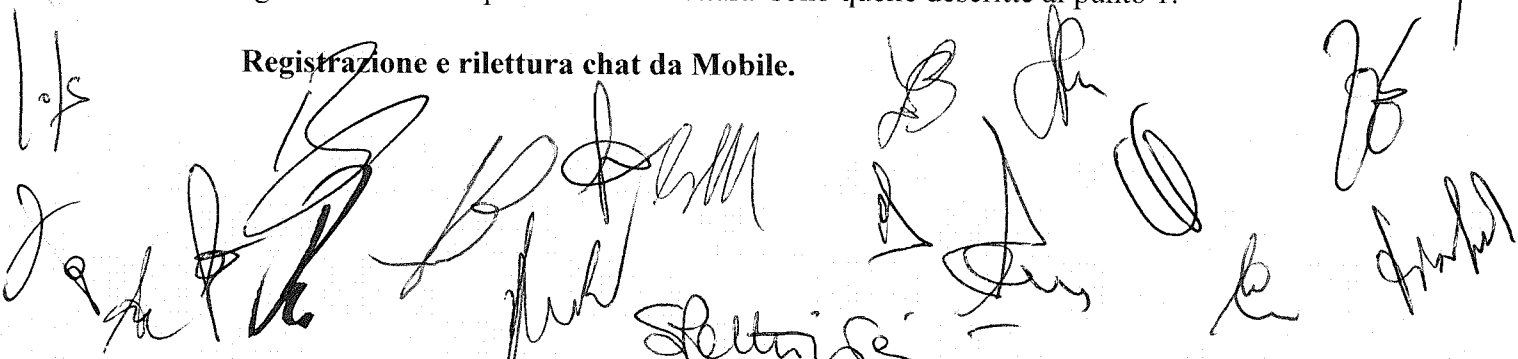
#### **Registrazione e riletture chat da PC.**

Il sistema di registrazione si attiva automaticamente. Non è quindi necessario che collega di UCD effettui alcuna attività.

La riletture delle chat avviene attraverso l'applicativo "Genesys IWS – Area Contatti".

Le figure abilitate e le procedure di riletture sono quelle descritte al punto 1.

#### **Registrazione e riletture chat da Mobile.**

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there are initials 'L.F.' and 'J'. In the center, there are several large, stylized signatures, including one that appears to be 'P. B.'. On the right, there are more initials, including 'B. J.', 'O.', and 'J.F.'. The signatures are scattered across the bottom of the page, some overlapping.

Il sistema di registrazione si attiva automaticamente. Non è quindi necessario che collega di UCD effettui alcuna attività.

La rilettura delle chat avviene attraverso l'applicativo "Chat Finder".

Le figure abilitate e le procedure di rilettura sono quelle descritte al punto 1.

#### **Registrazione e rilettura mail.**

Il sistema di registrazione si attiva automaticamente. Non è quindi necessario che collega di UCD effettui alcuna attività.

La rilettura delle chat avviene attraverso l'applicativo "Chat Finder".

Le figure abilitate e le procedure di rilettura sono quelle descritte al punto 1.

#### **Registrazione e rilettura post social caring**

Il sistema di registrazione si attiva automaticamente. Non è quindi necessario che collega di UCD effettui alcuna attività.

La rilettura delle chat avviene attraverso l'applicativo "Genesys IWS – Area Contatti".

Le figure abilitate e le procedure di rilettura sono quelle descritte al punto 1.

## **2. Conservazione dei supporti di registrazione**

Il periodo di conservazione delle conversazioni voce/scritto è di 10 anni.

L'integrità dei dati e la predisposizione del piano di UCD sono garantite dalla procedure di Gruppo correntemente in uso.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there are approximately 10-12 distinct marks, including full names and initials, some of which appear to be 'statinise' and 'pat'.