

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 14 ottobre 2019, in Milano

tra FinecoBank S.p.A., nelle persone dei Sigg. Marco Longobardi, Fabio Croci, Francesca Orsucci e Francesca De Luca

e le Organizzazioni Sindacali

FABI, nelle persone dei Sigg. Marco Tinterri, Andrea Tresoldi, Lorenzo Poggio, Paolo La Torre,

FIRST, nelle persone dei Sigg. Maddalena Acquaviti, Mario Mandelli, Teresa Arianna Andò, Alessandro Fava,

FISAC nelle persone dei Sigg. Eugenia Mauro, Massimiliano Casarin, Giorgio Fiore,

Premesse

alla struttura di FinecoBank S.p.A. denominata Customer Relationship Management (di seguito CRM) è affidata la gestione della relazione tra il cliente o potenziale cliente, il Consulente Finanziario e la Banca attraverso i canali telefonico, email e chat.

Tale attività è – tra l'altro - 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.);

Il CRM inoltre si occupa di accogliere le disposizioni relative ai servizi bancari e di investimento offerti alla clientela.

Gli sviluppi tecnologici e la crescente tendenza della clientela ad avvalersi di nuovi canali di contatto, determinano la possibilità di eventuali contestazioni e la registrazione/archiviazione delle telefonate, 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. A tal riguardo, con gli Accordi del 14 dicembre 2007 e del 20 ottobre 2014 le Parti firmatarie hanno disciplinato modalità e casistiche di registrazione delle telefonate.

Il flusso di telefonate che pervengono al CRM di FinecoBank è gestito da un sistema tecnologico utilizzato per le esigenze organizzative e produttive (cd. barra telefonica) che consente di associare automaticamente al numero del cliente che effettua la chiamata, tutti i dati anagrafici, di natura contrattuale e di gestione delle chiamate dello stesso. Il dispositivo, pertanto, ha l'obiettivo di gestire oltre l'anagrafica del cliente, tutti i dati relativi ai rapporti contrattuali in essere con il gestore, rendendo più completa l'informazione e più efficiente la relazione tra il chiamante e l'operatore.

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".



FinecoBank S.p.A. ha dichiarato che il sistema di registrazione/archiviazione delle telefonate e la c.d. "barra telefonica", 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;

FinecoBank S.p.A. ha altresì dichiarato che i sistemi in uso di cui al presente Verbale di Accordo sono conformi con le vigenti leggi in materia di protezione dei dati personali e con i Provvedimenti del Garante della Privacy;

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

Con riferimento al sistema tecnologico utilizzato per le esigenze organizzative e produttive (cd. barra telefonica) delle strutture operative di FinecoBank S.p.A., considerato che per il controllo sulla operatività e sulla funzionalità dell'unità organizzativa CRM, il sistema informatico attualmente in uso raccoglie oltre a una serie di dati complessivi anche dati individuali (es. sigla operatore, tipologia di collegamento, stato in cui si trova l'operatore), le Parti 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, Responsabili di U.O.) anche con l'ausilio delle informazioni rivenienti dalla suddetta "barra", visualizzate ed analizzate solo in modo aggregato per tipologia di servizio.

Le informazioni ottenibili dal sistema tecnologico in argomento, 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;

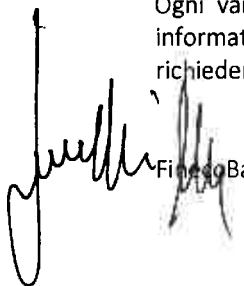
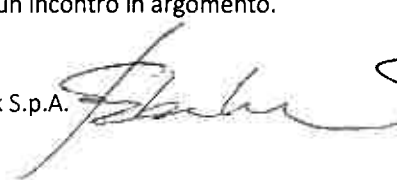

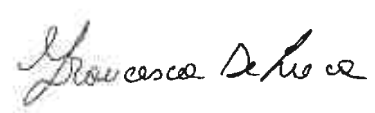
Viene pertanto esclusa ogni finalità di controllo a distanza.

Le regole di utilizzo degli stati della barra telefonica devono essere portati a conoscenza di tutti gli operatori, tramite idonea formazione da somministrare all'atto dell'inserimento in struttura.

Art. 3

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 / tecnologico aziendale e della normativa contrattuale e di legge in materia.

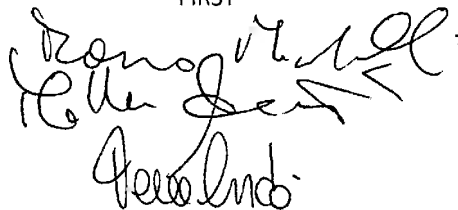
Ogni variazione sarà preventivamente comunicata al personale interessato; di quanto precede verrà data informativa preventiva anche alle Organizzazioni sindacali firmatarie del presente accordo che potranno richiedere un incontro in argomento.

 FinecoBank S.p.A.   

FABI



FIRST



FISAC

