

ACCORDO EX ART. 4 L. 300/1970

IN MATERIA DI IMPIANTI ED APPARECCHIATURE TELEFONICHE

Il giorno 22 ottobre 2020

Tra

ING Bank N.V. – Milan Branch, rappresentata da Silvia Cassano, Andrea Chiesa e Alice Marini (di seguito anche la “**Banca**”)

E

Le **Organizzazioni Sindacali** rappresentate dalle rispettive RSA (di seguito anche le “**OOSS**” e, congiuntamente alla Banca, le “**Parti**”)

- RSA FABI rappresentata da Claudio Casazza, Federica Fontana e Simona Marrone
- RSA FIRST CISL rappresentata da Matilde D’Alessandro, Davide Bossoletti e Marcello Infurna
- RSA FISAC CGIL rappresentata da Anna Andreutti, Luca Centrone e Sami Zambon
- RSA UILCA rappresentata da Antonio Talamo
- RSA UNISIN rappresentata da Nicola Cerruti, Michele Del Giudice e Paolo Siagonidis (di seguito congiuntamente definite le “**Parti**”)

Premesso che

- a) La Banca svolge la propria attività bancaria e di intermediazione prevalentemente mediante tecniche di comunicazione a distanza (Internet e rete telefonica).
- b) Gli ordini, le disposizioni, le istruzioni e le comunicazioni dei clienti relativi alla conclusione ed all’esecuzione dei contratti oggetto dell’attività bancaria svolta dalla Banca, nonché gli ordini degli investitori relativi alle transazioni finanziarie che intervengono nell’ambito di tale attività, vengono in parte impartiti/e dai clienti alla Banca per via telefonica. Ciò avviene attraverso un’apposita struttura (di seguito “**Customer Contact Center**”), che impiega operatori specializzati nella gestione di tale servizio oltre che lavoratori specificamente addetti alla gestione di portafogli clienti a distanza (di seguito “**Operatori di CCC**”);
- c) A partire dalla sottoscrizione dell’accordo la Banca intende consentire alla clientela di impartire ordini, disposizioni, istruzioni e comunicazioni relativi alla conclusione ed all’esecuzione dei contratti oggetto dell’attività bancaria svolta dalla Banca, nonché ordini relativi alle transazioni finanziarie che intervengono nell’ambito di tale attività, per via telefonica anche attraverso il personale addetto alle filiali della Banca (di seguito “**Operatori di Filiale**”).
- d) Gli Operatori di Filiale, nella loro attività di gestione dei processi di antiriciclaggio, effettueranno altresì chiamate di ricontatto nei confronti della clientela, finalizzate ad approfondire aspetti gestionali dei rapporti continuativi del cliente ed alla raccolta della documentazione a supporto;
- e) In relazione alla prestazione di servizi bancari e finanziari a distanza, la clientela ha preso atto che la Banca registra alcune conversazioni telefoniche e comunicazioni elettroniche intercorrenti tra



Banca e cliente.

- f) Le vigenti norme sulla trasparenza delle condizioni contrattuali contenute nel D.Lgs. 1 settembre 1993 n° 385 e successive modifiche ed integrazioni, obbligano la Banca a rendere al cliente, o agli eredi di questi che lo richiedano, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.
- g) La normativa MIFID II (articolo 16, paragrafo 7, della direttiva 2014/65/UE, integrato dall'articolo 76 del Regolamento Delegato (UE) 2017/565) prevede l'obbligo di detenere, per tutti i servizi prestati e tutte le operazioni effettuate, registrazioni sufficienti atte a consentire all'autorità competente di controllare il rispetto dei requisiti e di verificare l'avvenuto adempimento degli obblighi sia verso i propri clienti sia verso le autorità. La normativa in oggetto richiede pertanto agli intermediari la registrazione e la conservazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche, che avvengono per il tramite degli apparecchi aziendali, sia fissi che mobili, di tutte le risorse potenzialmente a contatto con la clientela.
- h) In particolare, l'articolo 76, comma 6, del Regolamento Delegato (UE) 2017/565 prevede che *"Al fine di monitorare la conformità agli obblighi di registrazione e tenuta delle registrazioni conformemente all'articolo 16, paragrafo 7, della direttiva 2014/65/UE, le imprese di investimento monitorano periodicamente le registrazioni delle operazioni e degli ordini che vi sono assoggettati, incluse le conversazioni d'interesse. Il monitoraggio è basato sul rischio e proporzionato ad esso"*.
- i) L'art. 94 (Conservazione delle registrazioni) della Delibera Consob n. 20307 del 16 febbraio 2018 (c.d. Regolamento intermediari) obbliga gli intermediari a conservare per cinque anni le registrazioni.
- j) L'art. 95 (Registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche) della Delibera Consob n. 20307 del 16 febbraio 2018 (c.d. Regolamento intermediari) impone agli intermediari la registrazione delle conversazioni telefoniche riguardanti le operazioni concluse nella prestazione di servizi di investimento (tra i quali ricezione e trasmissione ordini, collocamento e consulenza in materia di investimenti).
- k) La Delibera Consob n. 20307 del 16 febbraio 2018 (c.d. Regolamento intermediari) (titolo IX «Requisiti di conoscenza e competenza») ha stabilito che i membri del personale degli intermediari che prestano la consulenza ai clienti in materia di investimenti o forniscono ai clienti informazioni riguardanti strumenti finanziari, servizi di investimento o servizi accessori devono possedere i requisiti di competenza e conoscenza di cui agli artt. 79 ss. del predetto regolamento. In assenza di tali requisiti, l'attività dei consulenti deve essere oggetto di supervisione.
- l) La Banca, ai sensi di legge, mantiene quindi evidenza degli ordini impartiti dalla clientela attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione.
- m) L'articolo 15 del Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation - GDPR) prevede il diritto dell'interessato di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in caso di conferma, di ottenere l'accesso ai dati personali. In caso di richiesta da parte dell'interessato, il titolare del trattamento è inoltre tenuto a fornire una copia dei dati personali oggetto di trattamento.
- n) Gli addetti all'area Operations WB (di seguito, gli **"Operatori WB"**), a fronte di richieste di ordine di pagamento e di prelievo da parte della clientela corporate ricevute via fax e email, prima di procedere con l'esecuzione, contattano telefonicamente il cliente richiedendogli nell'ambito della cosiddetta "Call Back Procedure" la conferma della disposizione.



- o) All'interno dell'area Financial Markets (di seguito, gli "Operatori Financial Markets") gli ordini/transazioni finanziarie degli investitori che intervengono nell'ambito di tale attività vengono in parte impartiti/e dai clienti agli Operatori della Banca per via telefonica.
- p) Per consentire la conformità alla normativa di settore nonché in materia di trattamento dei dati personali richiamata ai punti che precedono, è necessario che le chiamate degli Operatori di CCC e degli Operatori di Filiale siano registrate e conservate dalla Banca, per consentirne l'eventuale riascolto. Tale registrazione si rende altresì necessaria al fine di tutelare tanto il patrimonio aziendale quanto il personale della Banca dai danni che potrebbero derivare in caso di discordanze e/o contestazioni in merito alle operazioni effettuate telefonicamente nonché per consentire l'esercizio della funzione di controllo interno e della funzione di conformità previste dalle norme di legge e/o recepimenti interni delle normative di settore, nazionali e/o comunitarie e/o internazionali per il tramite di policy, procedure e/o manuali operativi aziendali (di seguito, "Regolamenti Interni").
- q) Al fine di operare in conformità alla vigente normativa e per le medesime finalità di cui al punto p) che precede, è necessario che la Banca proceda altresì alla registrazione ed all'eventuale riascolto delle telefonate effettuate dagli Operatori WB e dagli Operatori Financial Markets.
- r) La Banca e le OOSS hanno già sottoscritto un accordo in materia il 30 settembre 2014 con riferimento agli Operatori di CCC, successivamente integrato con verbale di accordo del 26 giugno 2015 con riferimento all'area Operations CB (oggi Operations WB) e all'area Financial Markets.
- s) La Banca ha dunque rappresentato alle OOSS la necessità di apportare alcune modifiche ed integrazioni agli accordi di cui al punto r) che precede, alla luce dell'evoluzione normativa in materia riferita ai punti che precedono nonché in ragione dell'implementazione di alcune variazioni tecnologiche in merito alle modalità di registrazione.
- t) L'utilizzo dei dati registrati verrà effettuato nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e delle finalità riportate nel presente accordo.

Tutto ciò premesso, le Parti convengono quanto segue.

1. Premesse

- 1.1. Le premesse formano parte integrante del presente Accordo.

2. Finalità

- 2.1. L'utilizzo delle apparecchiature di registrazione delle telefonate ha lo scopo di:

- consentire la conformità alla normativa di settore nonché in materia di trattamento dei dati personali richiamata nelle premesse;
- tutelare tanto il patrimonio aziendale quanto il personale della Banca, e segnatamente gli Operatori di CCC, gli Operatori di Filiale, gli Operatori WB e gli Operatori di Financial Markets, dai danni che potrebbero derivare in caso di discordanze e/o contestazioni in merito alle operazioni perfezionate per telefono;
- consentire l'esercizio della funzione di controllo interno e della funzione di conformità previste dalle norme di legge e/o Regolamenti Interni, nel rispetto delle norme di garanzia di cui al presente accordo.

3. Gestione dei sistemi di registrazione e relative modalità

- 3.1. Con riferimento agli Operatori di CCC:

- la Banca utilizza i sistemi di registrazione delle telefonate le cui caratteristiche sono specificate



negli allegati Documenti Tecnici al presente documento (Allegato 1 – *Documento tecnico Avaya* e Allegato 2 – *Documento tecnico Twilio*);

- la Banca utilizza altresì un sistema che collega le linee telefoniche, in entrata e in uscita, che provvede automaticamente, senza nessun intervento umano, alla distribuzione del traffico telefonico, e che permette altresì l'analisi statistica di quest'ultimo;
- i sistemi di registrazione e di riascolto sono descritti nei Documenti Tecnici allegati al presente Accordo.

3.2. Anche gli Operatori di Filiale utilizzeranno i medesimi sistemi di registrazione di cui al punto 3.1. che precede aventi le caratteristiche specificate negli allegati Documenti Tecnici.

3.3. Con riferimento agli Operatori WB le chiamate di ricontatto della clientela c.d. "Call Back Procedure" per la conferma della disposizione vengono effettuate da un interno dedicato e registrate sullo stesso sistema e con le stesse modalità descritte nel Documento Tecnico Avaya – allegato 1 al presente Accordo.

3.4. Con riferimento agli Operatori di Financial Markets le chiamate vengono effettuate tramite apparecchi dedicati, registrate tramite il sistema Media Recorder IPC e conservate su supporto magnetico presso la sede di ING di Amsterdam.

3.5. Le Parti si danno atto che nei locali della Banca sono installate linee telefoniche non collegate al sistema di registrazione, che servono per conversazioni telefoniche non attinenti all'attività di contatto con la clientela.

4. Riascolto delle telefonate registrate e relative modalità

4.1. Il riascolto delle telefonate effettuate dagli Operatori di CCC e dagli Operatori di Filiale ad iniziativa della Banca avverrà a garanzia della tutela della clientela e/o del patrimonio aziendale nei seguenti casi:

- a) a seguito di segnalazione e/o reclamo da parte del cliente, che potrà pervenire alla Banca a mezzo di lettera scritta e/o email e/o telefono e/o Pec e/o fax.
Tale riascolto verrà effettuato dall'area *Customer Loyalty*;
- b) per assolvimento della funzione di controllo interno e di conformità prevista dalle norme di legge e/o Regolamenti Interni, ivi inclusa la verifica dell'adempimento degli obblighi di registrazione e tenuta delle registrazioni conformemente all'articolo 16, paragrafo 7, della direttiva 2014/65/UE e dell'obbligo di supervisione di cui al Regolamento Intermediari n. 20307 del 15/2/2018.
Tale riascolto verrà effettuato dalle aree *Audit, Compliance, IRM ORM & Fraud* e *Strategic Planning & Business Controls*;
- c) a richiesta dell'Autorità Giudiziaria o degli Organi di Vigilanza.
Tale riascolto verrà effettuato dall'area *Authority Investigations & Relations*;
- d) a seguito di richiesta da parte del cliente di accedere ai propri dati personali e di ottenere copia delle chiamate di cui sia parte.
Tale riascolto verrà effettuato dall'area *Data Privacy* e/o *Data Protection Officer*;
- e) nell'ipotesi di mediazione civile, negoziazione assistita e/o contenzioso giudiziale instaurati da un cliente.
Tale riascolto verrà effettuato dall'area *Legal*.

4.2. In aggiunta alle casistiche di riascolto di cui al punto 4.1. che precede, il riascolto delle telefonate effettuate dagli Operatori di CCC e/o dagli Operatori di Filiale ad iniziativa della Banca avverrà a garanzia della tutela della clientela e/o del patrimonio aziendale anche al fine del monitoraggio della qualità del servizio reso dagli Operatori di CCC e dagli Operatori di Filiale alla clientela.



Tale riascolto verrà effettuato a campione e in modo non sistematico dall'area *Strategic Planning & Business Controls* e/o, con esclusivo riferimento alle telefonate degli Operatori di CCC, anche da lavoratori con mansioni di *CCC Technical Leader* e/o con ruolo diversamente denominato ma con analogo contenuto professionale e incaricato del monitoraggio della qualità del servizio e della formazione degli Operatori di CCC, al fine di valutare la qualità del servizio reso alla clientela e/o la necessità di eventuali interventi formativi aggiuntivi.

Gli ambiti di qualità su cui verrà effettuata la rilevazione saranno i seguenti: relazionale/comunicativo, procedurale e commerciale.

Il campione delle telefonate riascoltate verrà selezionato con periodicità mensile secondo il criterio randomico ed oggettivo che segue: estrazione di una chiamata ogni X chiamate per ogni fascia oraria in cui viene reso il servizio alla clientela. Il numero X sarà determinato sulla base dei volumi complessivi delle chiamate e, comunque, nel rispetto del tetto massimo riportato nel paragrafo successivo

Il numero massimo totale di chiamate riascoltate per tale finalità su base mensile non potrà eccedere indicativamente il 2% delle telefonate effettuate dagli Operatori di CCC ed il 2% delle telefonate effettuate dagli Operatori delle Filiali.

- L'Azienda dichiara che per il Customer Contact Center, vista l'attuale struttura e gli attuali volumi di chiamate, il 2% corrisponde, ad oggi, ad un numero medio di chiamate mensili pari a circa 200 chiamate -

Le telefonate in oggetto verranno riascoltate dalle aree individuate senza messa a disposizione in favore delle stesse di qualsiasi dato identificativo della chiamata che possa ricondurre all'Operatore interessato.

Dette valutazioni della qualità del servizio avverranno dunque su base aggregata stante la non riconducibilità della singola telefonata al singolo Operatore di CCC e/o di Filiale.

Le valutazioni aggregate delle telefonate, il numero dei riascolti effettuati complessivamente e pro capite, gli esiti e la necessità di interventi formativi saranno oggetto di comunicazione periodica quadrimestrale alle OOSS, le quali potranno formulare osservazioni sulle azioni di rimedio possibili e/o chiedere un incontro di verifica sul funzionamento dell'accordo.

- 4.3. Con riferimento alle casistiche di riascolto di cui al punto 4.1. che precede lett. a), c) ed e), verrà data facoltà all'Operatore di CCC ovvero all'Operatore di Filiale interessato di prendere parte, anche con modalità da remoto previamente comunicate dalla Banca, al riascolto. Se richiesto dall'Operatore, sarà presente al riascolto anche un rappresentante sindacale aziendale.

La Banca, qualora lo ritenga opportuno, potrà procedere al riascolto, nel rispetto di quanto sopra, anche in presenza del Responsabile Diretto dell'Operatore interessato e/o di un Responsabile dell'area di appartenenza dell'Operatore di linea gerarchica superiore e/o in presenza di altro rappresentante aziendale all'uopo delegato.

Nell'ipotesi in cui l'Operatore sia assente dal servizio e la Banca abbia necessità di procedere al riascolto prima del rientro in servizio dell'Operatore, l'Operatore verrà previamente informato dalla Banca e potrà:

- autorizzare il riascolto della telefonata in presenza di una persona delegata, consegnando alla Banca delega opportunamente compilata e sottoscritta;
- autorizzare il riascolto della telefonata in presenza di un rappresentante sindacale aziendale;
- autorizzare la Banca ad effettuare il riascolto in sua assenza, senza richiedere la presenza di una persona delegata e/o di un rappresentante sindacale aziendale.

Con riferimento ai riascolti effettuati nelle casistiche di cui al punto 4.1. che precede lett. a), c) ed e) il dipendente dell'area della Banca incaricata del riascolto procederà alla compilazione di un Verbale di Riascolto secondo il modello che verrà comunicato alle OOSS.

Qualora il riascolto avvenga a seguito di segnalazione e/o reclamo da parte del cliente nell'ipotesi di cui al punto 4.1. lett. a) che precede, lo stesso sarà limitato alla telefonata oggetto della contestazione. Nel caso in cui nella telefonata oggetto della contestazione e di riascolto si rinvii ad

ulteriori telefonate, quest'ultime potranno essere riascoltate dalla Banca esclusivamente secondo le modalità riferite al punto 4.4. che segue.

4.4. Con riferimento alle casistiche di riascolto di cui al punto 4.1. che precede lett. b), d) e di cui al punto 4.2. il riascolto verrà effettuato dalla Banca senza la presenza dell'Operatore di CCC e/o di Filiale interessato. Nelle sole casistiche di riascolto di cui al punto 4.1. che precede lett. b) e d) l'Operatore di CCC e/o di Filiale che è parte della telefonata oggetto del riascolto verrà comunque previamente informato dall'area incaricata del riascolto a mezzo email della necessità di procedere al riascolto, sempre che ciò non possa pregiudicare il perseguimento delle finalità di tutela della clientela e/o del patrimonio aziendale.

Resta inteso che se dalla richiesta da parte del cliente di accedere ai propri dati personali e di ottenere copia delle chiamate di cui sia parte di cui al punto 4.1. che precede lett. d) derivi un reclamo e/o segnalazione da parte del cliente stesso troverà applicazione la modalità di riascolto di cui al punto 4.3. da parte dell'area *Customer Loyalty*.

4.5. Nel caso in cui l'area Financial Markets debba riascoltare una chiamata con un cliente, il riascolto potrà essere effettuato dal Responsabile dell'area, informandone il dipendente interessato e l'area Compliance.

4.6. Con riferimento all'area Financial Markets e Operations WB il riascolto delle chiamate nei confronti della clientela potrà avvenire nei seguenti casi:

a) a seguito di segnalazione e/o reclamo da parte del cliente, che potrà pervenire alla Banca a mezzo di lettera scritta e/o email e/o telefono e/o Pec e/o fax.

Tale riascolto verrà effettuato dall'area *Customer Loyalty*;

b) per assolvimento della funzione di controllo interno e di conformità prevista dalle norme di legge e/o Regolamenti Interni.

Tale riascolto verrà effettuato dalle aree *Audit, Compliance, IRM ORM & Fraud e WB Change & Business Control*;

c) a richiesta dell'Autorità Giudiziaria o degli Organi di Vigilanza.

Tale riascolto verrà effettuato dall'area *Authority Investigations & Relations*;

d) a seguito di richiesta da parte del cliente di accedere ai propri dati personali e di ottenere copia delle chiamate di cui sia parte.

Tale riascolto verrà effettuato dall'area *Data Protection Officer*;

e) nell'ipotesi di mediazione civile, negoziazione assistita e/o contenzioso giudiziale instaurati da un cliente.

Tale riascolto verrà effettuato dall'area *Legal*.

Resta inteso che con riferimento alle casistiche di riascolto di cui al punto 4.6. lett. a), c) ed e) il riascolto verrà effettuato con le modalità di cui al punto 4.3., mentre con riferimento alle casistiche di riascolto di cui al punto 4.6. lett. b) e d) con le modalità di cui al punto 4.4.

5. Impegni dell'azienda

5.1. La Banca si impegna a:

- informare i dipendenti che possono avere contatti telefonici con la clientela nello svolgimento delle loro mansioni sulla finalità e l'utilizzo dell'impianto di registrazione nonché sui contenuti del presente accordo anche attraverso la consegna a mezzo email di informative individuali redatte in conformità alla vigente normativa.
- non adottare verso gli Operatori comportamenti discriminatori, provvedimenti disciplinari, di rivalsa o risarcimento nel caso in cui la Banca venga a conoscenza, a seguito del riascolto delle telefonate., di notizie o di eventuali errori degli Operatori, a meno che dagli accertamenti non emergano comportamenti dolosi.



- Non utilizzare i dati e le informazioni ottenute a seguito del riascolto per finalità di controllo a distanza e/o di monitoraggio dell'attività lavorativa, ivi incluse finalità di valutazione professionale, dei dipendenti rientranti nell'ambito di applicazione del presente Accordo.
- 5.2. Fermo quanto previsto al punto 5.1. che precede ed in particolare fatto espressamente salvo il caso in cui dagli accertamenti effettuati emergano i comportamenti richiamati al punto 5.1. che precede, la Banca si impegna anche a garantire che i dati e le informazioni relative agli Operatori di CCC oggetto di riascolto con riferimento alla casistica di cui al punto 4.2. che precede verranno trattati con assoluta riservatezza dai CCC Technical Leader e/o dai soggetti con ruolo diversamente denominato ma con analogo contenuto professionale e incaricato del monitoraggio della qualità del servizio e della formazione degli Operatori di CCC, per le sole finalità richiamate nel punto 4.2. che precede.

6. Varie

- 6.1. Le registrazioni delle telefonate oggetto del presente Accordo saranno conservate per la durata di dieci anni, fermo comunque restando che il relativo utilizzo avverrà nel rispetto delle finalità e per le tempistiche descritte nelle premesse. La conservazione delle registrazioni oggetto del presente Accordo per finalità ulteriori rispetto a quelle descritte nelle premesse avverrà esclusivamente al fine di consentire alla Banca di adempiere ad obblighi contrattuali e di legge.
- 6.2. Il presente Accordo si applica anche alle telefonate che dovessero essere effettuate nei confronti della clientela da parte del personale della Banca facente parte delle Aree *Customer Loyalty, Strategic Planning & Business Controls, Compliance* e *IRM ORM & Fraud*, le quali saranno quindi oggetto di registrazione e potranno essere riascoltate dalla Banca nei casi di cui al punto 4.1. che precede e secondo le modalità di cui al punto 4.4. che precede.
- 6.3. L'avvenuto riascolto con riferimento a tutte le casistiche di cui al punto 4. disciplinate dal presente accordo viene annotato in apposito registro tenuto a cura dell'area della Banca incaricata del riascolto.
- 6.4. Le Parti si danno reciprocamente atto che la trascrizione delle telefonate registrate ovvero una copia delle stesse potrà essere comunicata e/o trasmessa a terzi nei casi previsti da Disposizioni Regolamentari e/o di Legge, fermo restando che, nei limiti del possibile, tali trascrizioni e/o copie verranno all'uopo rese anonime. A questo proposito, al fine esclusivo di consentire l'anonimizzazione delle registrazioni, le Parti riconoscono che il riascolto delle telefonate oggetto del presente Accordo potrà essere effettuato, oltre che dalle aree specificamente individuate al punto 4. che precede, anche dall'area IT senza la contestuale presenza del dipendente.
- 6.5. Le Parti convengono altresì che ove si verificasse la necessità di apportare significative modifiche e/o integrazioni ai suddetti impianti le stesse valuteranno congiuntamente in occasione di specifici incontri l'eventuale necessità di modificare o integrare l'accordo stesso.
- 6.6. Qualora si verificasse la necessità di variare le aree della Banca incaricate del riascolto delle telefonate oggetto del presente accordo per ragioni organizzative ovvero rinominare le aree incaricate del riascolto, la Banca ne darà preventiva comunicazione alle OOSS. La Banca garantisce che con riferimento alla casistica di cui al punto 4.2. che precede in caso di variazione delle aree della Banca incaricate di tale riascolto, in nessun caso tale riascolto potrà essere effettuato dal Responsabile Diretto dell'Operatore interessato.
- 6.7. Il presente Accordo entra in vigore a decorrere dalla data di sottoscrizione e sostituisce ed annulla, a decorre dalla medesima data, gli accordi del 30 settembre 2014 e del 26 giugno 2015. Con esclusivo riferimento alla casistica di riascolto di cui al punto 4.2 che precede, le Parti si danno atto che le relative disposizioni contenute nel presente accordo avranno una durata sino al 31 dicembre 2021 e che si rinnoveranno tacitamente per un triennio salvo disdetta di una delle Parti che dovrà essere comunicata a mezzo email entro i 3 mesi precedenti la scadenza.
- 6.8. Le Parti si incontreranno entro un anno dalla sottoscrizione dell'accordo per un incontro di verifica.
- 6.9. Con riferimento ai riascolti effettuati dalla Banca ai sensi del punto 4.2. che precede, la Banca fornirà su base quadrimestrale le numeriche dei riascolti complessivi effettuati ed i relativi feedback aggregati, secondo le informazioni riportate al punto 4.2. che precede.

6.10. La Banca conferma che verrà redatta apposita procedura relativamente al processo di registrazione e riascolto disciplinato dal presente accordo e che la stessa verrà comunicata alle OOSS prima della relativa pubblicazione sui sistemi aziendali. Le Parti riconoscono l'importanza delle procedure, policy e/o manuali operativi aziendali nello svolgimento delle attività lavorative e condividono che le stesse debbano continuare ad essere adeguatamente comunicate ai dipendenti, che a loro volta devono apprenderne e conoscerne i contenuti.

Letto, confermato e sottoscritto.

Milano, 22 ottobre 2020

ING Bank N.V. – Milan Branch



FABI



FIRST CISL



FISAC CGIL



UILCA



UNISIN

