

Sistema di registrazione degli ordini telefonici del Contact Center
Verbale di accordo ai sensi dell'art.4, 2° comma, della legge 300 del 20.5.1970

Il 14 settembre 2010, in Verona

tra

il Banco Popolare

e

le Rappresentanze Sindacali Aziendali costituite presso le unità produttive di Verona e Novara nonché le Segreterie di coordinamento delle OO.SS. Dircredito – FD, Fabi, Fiba/Cisl, Fisac/Cgil, Ugl – Credito e Uilca del Banco Popolare

premesse che:

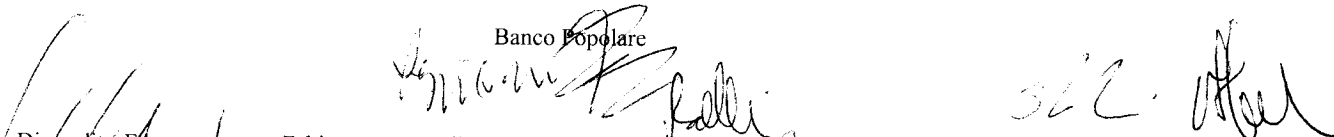
- a) il Regolamento CONSOB n. 16190 del 29.10.2007 prevede per gli intermediari, l'obbligo di registrare ordini impartiti telefonicamente dalla clientela;
- b) il Banco Popolare eroga servizi bancari anche attraverso canali telefonici mediante una apposita struttura denominata *Contact Center*. Le conversazioni telefoniche svolte con la clientela dagli operatori del *Contact Center* rientrano nell'ambito delle previsioni del richiamato Regolamento Consob e debbono, pertanto, essere soggette a registrazioni;
- c) il sistema di registrazione in uso è installato presso l'unità produttiva di Verona (Via Meucci, 5) e, per assicurare una continuità operativa (*disaster recovery*), una seconda apparecchiatura è installata presso l'unità produttiva di Novara (Via Negroni 12).
- d) in relazione alle modalità di registrazione, conservazione e riascolto risultano, allo stato, vigenti diversi accordi sindacali (25 gennaio 2006 per l'ex BPI, 13 febbraio 1997 e 8 giugno 2007 per l'ex BPVN);
- e) le Parti hanno sviluppato un approfondito confronto tenendo in considerazione tanto le esigenze di armonizzazione quanto il necessario aggiornamento tecnologico delle apparecchiature di registrazione in uso;

tutto ciò premesso,

le Parti hanno convenuto quanto segue.

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo.
2. La responsabilità della gestione e della manutenzione delle apparecchiature del sistema di registrazione telefonico in argomento è affidata alle competenti strutture di SGS – BP che attualmente sono “l'Ufficio Sistemi Distribuiti SGS e l'Ufficio Applicazioni Telematiche SGS”.
3. Il sistema è attivo 24 ore su 24 , 7 giorni su 7 e la registrazione viene avviata:
 - automaticamente ogni qualvolta la postazione telefonica dell'operatore riceve una telefonata di un cliente già auto-identificatosi nel sistema;

Banco Popolare



- manualmente qualora l'operatore, intervenendo nel corso di una telefonata in uscita dal *Contact Center*, attivi la registrazione nel rispetto delle previste procedure (ossia, informi l'interlocutore, ne ottenga il consenso, identificandolo a sistema).
- 4. L'Azienda metterà a disposizione degli operatori almeno due telefoni non collegati al sistema di registrazione per conversazioni telefoniche diverse da quelle attinenti le contrattazioni.
- 5. Ad ogni canale del sistema di registrazione sono collegati telefonicamente degli operatori ai quali è assegnato nominativamente un codice identificativo; ogni operatore è pertanto associato ad un determinato canale del sistema di registrazione e riconosciuto tramite il proprio codice identificativo.
- 6. Il riascolto delle registrazioni è possibile da parte degli operatori, del Responsabile della struttura e di dipendenti abilitati facenti parte delle competenti strutture di Audit.
- 7. L'ascolto delle registrazioni può avvenire a cura:
 - a. di ciascun operatore, che ha la possibilità di riascoltare le registrazioni personali, effettuate negli ultimi sette giorni di calendario. Il riascolto avviene tramite portale, grazie ad *user id* e *password* personali;
 - b. del Responsabile che ha la possibilità di riascoltare tutte le registrazioni effettuate dal Contact Center. Nel caso di riascolto da parte del Responsabile l'applicazione invierà automaticamente una segnalazione *e-mail* all'operatore interessato per comunicargli il riascolto di una conversazione registrata di sua pertinenza.

In presenza di contestazioni, l'ascolto avviene sempre coinvolgendo (con la presenza fisica o in alternanza tramite conferenza telefonica) l'operatore interessato o, in caso di sua assenza o impedimento, persona da lui delegata. L'operatore interessato potrà richiedere l'assistenza di un dirigente RSA cui aderisce o conferisce mandato. Le persone interessate devono garantire la loro presenza al fine di garantire una sollecita gestione delle relative contestazioni.

L'ascolto delle conversazioni telefoniche potrà avvenire anche a scopo formativo, per valutare le eventuali problematiche emerse nell'espletamento della mansione. In tal caso le attività di affiancamento formativo avvengono, in coerenza con le previsioni dell'art.4 legge 300/1970, solo con il preventivo coinvolgimento dell'operatore interessato.

- 8. Il riascolto potrà avvenire, altresì, per l'espletamento delle funzioni istituzionali di controllo delle competenti strutture di Audit, previste da norme di legge e di regolamenti, all'esclusivo fine di svolgere le attività istituzionalmente loro demandate.

Nello svolgimento di tali attività non saranno evidenziati i nominativi degli operatori ma solo l'esito della verifica e la tipologia delle eventuali anomalie rilevate. Ove fosse necessario rendere nota l'identificazione dell'incaricato, si procederà coinvolgendo l'operatore interessato.

[Handwritten signature]
 Direzione
 Direzione

[Handwritten signature]
 Direzione

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

La ricerca di singole o più registrazioni avviene in modo mirato, sulla base di parametri oggettivi identificativi delle registrazioni stesse (data e/o numero identificativo della registrazione e/o matricola dell'incaricato).

Le competenti strutture di Audit hanno la responsabilità del corretto svolgimento di dette attività e ne garantiscono il regolare svolgimento nel rispetto di quanto convenuto con il presente accordo.

9. Il sistema dispone di un registro dei riascolti, sul quale vengono conservate in formato esclusivamente elettronico le attività di accesso, ricerca e riascolto delle registrazioni che vengono comunemente effettuate.

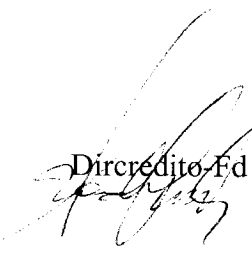
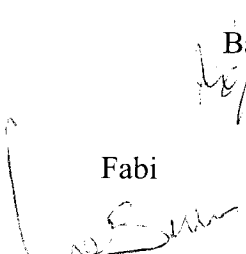
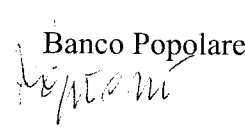
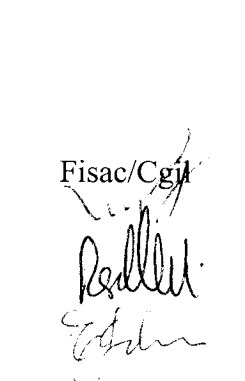
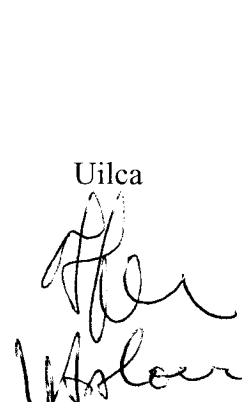
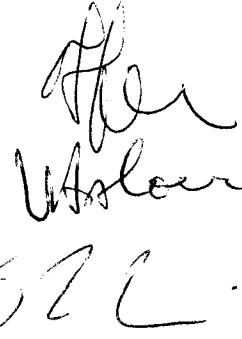
Nell'ambito del registro le informazioni vengono archiviate cronologicamente attraverso l'identificazione degli estremi della registrazione telefonica.

Nel registro dei riascolti sono elencati anche gli accessi tecnologici, con le medesime caratteristiche.

10. Le registrazioni effettuate sono conservate per un periodo di cinque anni.

Disposizioni transitorie e finali

- I) A partire dalla data di sottoscrizione del presente accordo, trovano applicazione le disposizioni sopra riportate con integrale sostituzione delle analoghe previsioni presenti negli accordi richiamati in premessa e restano confermate, in quanto applicabili, le rimanenti previsioni (ad esempio, in tema di orari di lavoro e formazione).
- II) L'Azienda non utilizzerà in alcun modo l'impianto di registrazione per finalità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori, in ottemperanza alle previsioni dell'articolo 4 della Legge 20 Maggio 1970 n. 300.
- III) L'Azienda non utilizzerà i dati e le informazioni di cui venga accidentalmente a conoscenza per altro effetto o fine diverso da quello esplicitato nel presente accordo.
- IV) Le implementazioni tecnologiche citate nel presente accordo (indicate al punto 7) troveranno attuazione entro sei mesi dalla data di sottoscrizione del presente accordo.
- V) Le Parti si incontreranno entro marzo 2011 per una verifica sull'applicazione del presente accordo.

					
Dircredito Ed	Fabi	Banco Popolare	Fiba/Cisl	Fisac/Cgil	Uilca
