

# Accordo Quadro per i sistemi di registrazione degli ordini telefonici delle Aziende del Gruppo Banco Popolare

Il giorno 28 febbraio 2012,

tra

il Banco Popolare in qualità di Capogruppo, in nome e per conto delle Aziende del Gruppo

e

gli Organismi Sindacali Aziendali delle Organizzazioni Sindacali Dircredito – FD, Fabi, Fiba-Cisl, Fisac-Cgil, Sinfub, Ugl-Credito e Uilca, costituiti presso Banco Popolare, Credito Bergamasco, SGS-BP, Banca Aletti e Banca Italease

premesso che:

- le Aziende del Gruppo, nello svolgimento delle proprie attività di intermediazione in strumenti finanziari, ricevono disposizioni e/o revoche di investimento impartiti telefonicamente dalla clientela;
- le vigenti disposizioni in materia – e, in particolare, il Regolamento CONSOB n. 16190 del 29.10.2007 così come modificato dalla delibera 17581 del 3.12.2010 - disciplinano la materia prevedendo l'obbligo, per gli intermediari autorizzati, di procedere alla registrazione degli ordini impartiti telefonicamente dalla clientela;
- inoltre l'art. 29 del Regolamento della Banca d'Italia e della Consob in data 29.10.2007 dispone che gli intermediari autorizzati tengano, per tutti i servizi prestati e tutte le operazioni effettuate, registrazioni adeguate e ordinate delle attività svolte;
- le disposizioni in argomento sono dettate dall'esigenza di definire con certezza i termini ed i contenuti della disposizione telefonica impartita, onde poter eliminare possibili fraintendimenti sull'esecuzione della stessa, venendo in tal modo a costituire una forma di tutela per tutti i soggetti coinvolti (il cliente, la Banca e gli operatori interessati);
- la materia presenta differenze di regolamentazione a seconda che gli investitori siano soggetti istituzionali/società ovvero clientela privata.

Nel primo caso, le transazioni avvengono presso sale mercati ovvero strutture di corporate desk e necessitano, per la sistematicità delle attività ivi svolte, di un sistema di registrazione che operi senza soluzione di continuità includendo sia gli ordini ricevuti sia le disposizioni impartite dagli operatori (sistema di registrazione in continuo).

Nel secondo caso, riferito all'operatività svolta presso le succursali (ossia, Filiali o sportelli bancari comunque denominati), le registrazioni telefoniche avvengono solo tramite l'attivazione del sistema stesso ad opera del dipendente interessato (*on demand*) e si riferiscono esclusivamente agli estremi necessari all'esecuzione dell'ordine impartito dalla clientela,

premesso ulteriormente che:

FISAC-CGIL

UGL CREDITO

SINFUB

Bergamasco  
Aletti  
Italease

Vertical handwritten notes and signatures on the right margin, including the name "Vice" and various illegible signatures.

Vertical handwritten notes and signatures on the left margin, including the name "Clemente" and various illegible signatures.

Handwritten signatures at the bottom left of the page.

Handwritten signatures and names at the bottom center of the page, including "FISAC-CGIL" and "UGL CREDITO".

Handwritten signatures and names at the bottom right of the page, including "SINFUB".

premessο ulteriormente che:

- f) i sistemi di registrazione oggi operanti nel Gruppo Banco Popolare sono regolamentati da diversi accordi aziendali e, in alcuni casi, da autorizzazioni delle competenti Direzioni Provinciali del Lavoro;
- g) alcuni dei sistemi in argomento manifestano una progressiva vetustà e criticità operativa in merito alle quali è necessario intervenire in un'ottica di ammodernamento;
- h) i processi riorganizzativi attuati nell'ambito delle Aziende del Gruppo, evidenziano l'esigenza di uniformare i sistemi di registrazione in uso, tanto per le registrazioni *on demand* quanto per quelle in continuo;
- i) le Parti, in coerenza con le previsioni di cui all'art. 4, 2° comma, della Legge 20 maggio 1970 n. 300, verificata la sussistenza delle esigenze organizzative e produttive, intendono definire per entrambi i sistemi in uso (*on demand* ed in continuo) l'insieme delle norme di funzionamento, garanzia e tutela per l'uso dei citati sistemi di registrazione applicabili presso le Aziende del Gruppo coinvolte dal progetto in argomento,

tutto ciò prenesso,

le Parti hanno convenuto quanto segue.

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo Quadro.

**2. I sistemi di registrazione installati**

Il sistema di registrazione Sibilla viene esteso alle succursali (Filiali o sportelli bancari comunque denominati) di tutte le Aziende del Gruppo.

Il sistema di registrazione Cybertech viene esteso a tutte le sale mercati e le strutture di corporate desk presenti nelle Aziende del Gruppo.



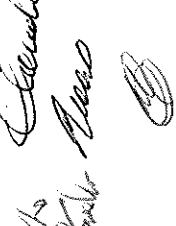
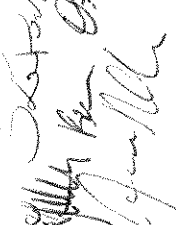

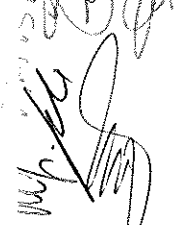


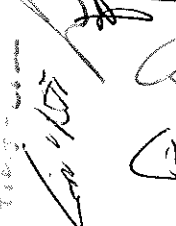
I sistemi di registrazione in argomento sono gestiti dall'Ufficio Fonia di SGS BP. Entrambi i sistemi di registrazione sono materialmente installati a Verona, in Via Meucci, 5. Per assicurare una continuità operativa (*business continuity*) e il presidio dei rischi da disastri (*disaster recovery*), una copia di entrambi i sistemi è installata presso la sede di Disaster Recovery, attualmente in Novara, in Via Negroni, 12.


Eventuali variazioni di sede saranno oggetto di comunicazione preventiva alle competenti strutture sindacali.

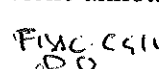



L'Ufficio Fonia di SGS BP cura il funzionamento dei sistemi di registrazione garantendo il presidio delle segnalazioni di allarme inerenti ad eventuali malfunzionamenti, la conservazione delle registrazioni e la configurazione dei profili di accesso.

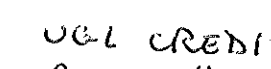
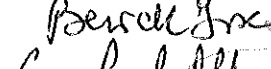

**3. Accesso tecnologico**

Al fine di verificare esclusivamente il funzionamento dei sistemi di registrazione, l'Ufficio Fonia di SGS BP effettua periodici "accessi" ai citati sistemi. Questi accessi non permettono la ricerca, il riascolto o l'estrazione delle registrazioni effettuate, ma semplicemente il monitoraggio dei meccanismi di funzionamento e di efficienza dei sistemi in argomento. L'accesso tecnologico avviene tramite portale oppure direttamente ad opera degli operatori a tal fine abilitati in organico all'Ufficio Fonia SGS BP. L'accesso tecnologico viene annotato nel registro dei riascolti di cui al successivo punto 6.

FINE CCL  
  
  
  


UCL CREDITO SINFUB  
  
  


**4. Modalità di funzionamento**

**A) Sistema di registrazione *on demand* (in uso presso le succursali).**

Il sistema di registrazione viene attivato dall'operatore, di volta in volta, secondo le necessità operative e nei casi previsti. La registrazione dell'ordine impartito telefonicamente dalla clientela avviene attraverso una "conferenza" cui partecipano esclusivamente il cliente ed il collega di filiale che attiva la registrazione.

L'accesso al sistema di registrazione prevede una chiamata telefonica ad una numerazione, unica per tutte le società del Gruppo, e la digitazione di un codice.

Tale codice risulta, allo stato, composto da 8 cifre, le prime 3 rappresentano la società di appartenenza e le successive 5 la parte numerica della matricola (con eventuali 0 iniziali).

Il sistema di registrazione attribuisce ad ogni registrazione telefonica *on demand* un numero di ticket progressivo, che identifica univocamente la registrazione stessa, facilitandone l'eventuale successiva ricerca. Il numero di ticket viene enunciato durante la registrazione ed inviato all'operatore via mail, al termine della registrazione stessa.

Chiarimento a verbale

*Si precisa che il sistema di registrazione informa i clienti dell'avvio della registrazione tramite un breve messaggio informativo.*

**B) Sistema di registrazione in continuo (in uso presso le sale mercati ed i corporate desk).**

Nelle sale mercati e nei corporate desk, i telefoni degli operatori sono sempre connessi al sistema di registrazione; le telefonate in ingresso ed in uscita vengono registrate su uno specifico canale del registratore abbinato all'interno telefonico dell'operatore.

Le Aziende interessate mettono a disposizione presso ciascuna struttura (sale mercati, corporate desk o comunque denominate) almeno 2 telefoni non collegati al sistema di registrazione per conversazioni telefoniche diverse da quelle attinenti alle contrattazioni.

**5. Riascolto e/o visualizzazione dei dati.**

Il riascolto delle registrazioni può avvenire nei casi e con le modalità di seguito riportate:

- a. da parte dell'operatore interessato, che ha la possibilità di riascoltare le registrazioni effettuate negli ultimi sette giorni di calendario. Il riascolto avviene tramite apposita procedura disponibile sul portale aziendale attivabile tramite User-id e password personale distinta da quella di accesso al portale stesso. L'operatore può esclusivamente riascoltare le registrazioni telefoniche dallo stesso effettuate, ma non può procedere al salvataggio o all'estrazione delle stesse.
- b. Su reclamo presentato da parte del cliente (o di soggetti istituzionali), in tale circostanza il riascolto avviene tramite la conferenza telefonica nella quale sono coinvolti:
  - l'operatore di filiale o di sala mercato che ha materialmente curato l'operazione o, in caso di sua assenza o impedimento, persona da lui delegata per iscritto, nonché il dirigente sindacale aziendale eventualmente indicato dall'interessato stesso;
  - un componente della struttura Aziendale e/o di Gruppo competente allo svolgimento delle verifiche in relazione alla tipologia del reclamo;
  - eventualmente, il cliente o persona da questi delegata.

T.184-666  
 S.184-666  
 M.184-666  
 G.184-666  
 P.184-666  
 R.184-666  
 S.184-666  
 T.184-666  
 U.184-666  
 V.184-666  
 W.184-666  
 X.184-666  
 Y.184-666  
 Z.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.184-666  
 FF.184-666  
 GG.184-666  
 HH.184-666  
 II.184-666  
 JJ.184-666  
 KK.184-666  
 LL.184-666  
 MM.184-666  
 NN.184-666  
 OO.184-666  
 PP.184-666  
 QQ.184-666  
 RR.184-666  
 SS.184-666  
 TT.184-666  
 UU.184-666  
 VV.184-666  
 WW.184-666  
 XX.184-666  
 YY.184-666  
 ZZ.184-666  
 AA.184-666  
 BB.184-666  
 CC.184-666  
 DD.184-666  
 EE.18

**Chiarimento a verbale**

Nel caso in cui fosse necessario procedere al riascolto di registrazioni telefoniche eseguite da persone cessate dal servizio, verrà inviata una comunicazione, a mezzo raccomandata a.r., con l'invito ad essere presente al riascolto (personalmente o tramite persona a tal fine delegata), ovvero a rilasciare autorizzazione scritta al riascolto. Decorsi inutilmente 5 giorni lavorativi dal ricevimento dell'invito, l'Azienda procederà al riascolto delle registrazioni telefoniche in assenza dell'interessato.

In casi di particolare e comprovata urgenza, dove si debba procedere al riascolto di registrazioni telefoniche in tempi brevi, si potrà adottare ogni altro mezzo atto a certificare l'avvenuta ricezione (ad esempio posta certificata).

- c. Per l'espletamento delle funzioni istituzionali di controllo delle competenti strutture di Audit e di Compliance, nei casi previsti da norme di legge e di regolamenti, al fine di attuare le verifiche istituzionalmente previste.  
In questo caso, il riascolto avviene con le modalità di cui al precedente punto b).
- d. Per l'espletamento delle verifiche mirate su richiesta delle competenti Autorità di Vigilanza o Giudiziaria, da tenersi a cura delle competenti strutture di Audit e di Compliance.

Il personale interessato potrà richiedere copia delle proprie registrazioni disponibili per le esigenze di difesa personale derivanti da eventuali azioni legali promosse da soggetti terzi o in caso di contestazioni disciplinari.

**6. Registro degli accessi**

Al fine di certificare le attività di accesso compiute sui sistemi di registrazione, viene istituito il "registro degli accessi" che elenca le attività di accesso, ricerca, riascolto e salvataggio delle registrazioni effettuate nei casi previsti dai precedenti punti del presente accordo.

Il registro degli accessi presenta le seguenti caratteristiche descrittive:

- a. distinto per Azienda;
- b. in formato elettronico;
- c. viene salvato periodicamente (con cadenza giornaliera);
- d. descrive cronologicamente le attività di accesso, ricerca, riascolto ed estrazione effettuate;
- e. identifica gli estremi della registrazione interessata dall'attività di cui al precedente punto.

Nel registro degli accessi sono elencati anche gli accessi tecnologici effettuati dall'Ufficio Fonia SGS, con le medesime caratteristiche sopra elencate.

E' facoltà delle Organizzazioni Sindacali sottoscrittrici del presente Accordo Quadro di prendere visione, assieme ad un incaricato aziendale, del registro degli accessi. A tal fine, le OO.SS. comunicheranno 1 nominativo per sigla sindacale quale rappresentante incaricato di svolgere tali attività di verifica. I rappresentanti sindacali che intendono prendere visione del registro devono darne comunicazione preventiva di almeno 48 ore (ovvero due giornate lavorative) all'Ufficio Fonia di SGS BP, salvo casi di urgenza motivate.

Inoltre, i citati rappresentanti sindacali potranno richiedere, semestralmente, un report riepilogativo degli accessi effettuati.

Mi  
 [Handwritten notes and signatures on the left margin]

[Handwritten notes and signatures on the right margin]

UGL CREDITO  
 [Handwritten signatures and stamps]

[Handwritten signatures and stamps at the bottom left]

**7. Procedure di conservazione e archiviazione.**

Le registrazioni effettuate sia nelle succursali (ossia Filiali o sportelli bancari comunque denominati), sia nelle sale mercati e nei corporate desk devono essere conservate per il periodo stabilito, tempo per tempo, dalla normativa vigente in materia (ad oggi pari a cinque anni).

**8. Utilizzo dei dati e delle informazioni**

Le Aziende del Gruppo non utilizzeranno 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.

Le Aziende del Gruppo, in coerenza con le previsioni contrattuali, si impegnano a non adottare verso gli operatori provvedimenti disciplinari, nel caso in cui dal riascolto delle telefonate emergano errori nell'esecuzione degli ordini impartiti dalla clientela.

**9. Formazione e informazione**

Il personale interessato verrà informato preventivamente sui contenuti del presente Accordo Quadro avendo particolare riferimento alle modalità di funzionamento e di utilizzo del sistema stesso.

Ai fini di facilitare l'utilizzo dei sistemi di registrazione, le Aziende del Gruppo si impegnano ad assicurare al personale coinvolto una formazione adeguata (anche attraverso i c.d. percorsi formativi di ruolo).

**Disposizioni finali e transitorie**

Il presente accordo sarà applicato con riferimento alla progressiva introduzione dei sistemi di registrazione telefoniche di cui al precedente art. 2, sui cui tempi sarà fornita comunicazione scritta alle Organizzazioni Sindacali delle Aziende interessate.

In relazione a ciò saranno contestualmente abrogate e sostituite le norme dei preesistenti accordi delle Aziende del Gruppo riferiti alla disciplina delle registrazioni degli ordini impartiti telefonicamente dalla clientela e nelle c.d. sale mercato o corporate desk.

Il presente Accordo Quadro, inoltre, troverà applicazione anche nei confronti di nuove filiali, ovvero di sale mercati o corporate desk; nel caso in cui fosse presente su tali piazze una rappresentanza sindacale aziendale si provvederà alla raccolta della firma per adesione. Trascorso un anno dall'avvio operativo del nuovo processo di registrazione, l'Azienda convocherà gli Organismi sindacali firmatari del presente Accordo Quadro per una verifica dell'applicazione dell'accordo medesimo.

A richiesta di una delle Parti sarà possibile effettuare un incontro di verifica sulle modalità di funzionamento del sistema e sull'applicazione dell'Accordo Quadro.

In caso di sostituzione dei sistemi di registrazione in argomento, le Parti effettueranno un confronto preventivo al fine di valutare le conseguenti necessità di modifica del presente accordo.

Foglio Firme allegato

UGL CREDITO

Benech Ines  
Zanini Valter

SINFUS

*[Vertical handwritten notes and signatures on the left margin]*

*[Vertical handwritten notes and signatures on the right margin]*

*[Handwritten signatures and notes at the bottom center]*

Banco Popolare

Azienda

*[Handwritten signature]*

Organismi Sindacali Aziendali

assoc. can  
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

FIBA - 6156

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Uilca

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

UGL CREDITO

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

FABI

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

SINFUS  
*[Handwritten signature]*

DIR CREDITO

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**Credito Bergamasco**

Azienda  
Polo Vico

**Organismi Sindacali Aziendali**

VILCA      FibraCISL  
 Louca      Fidia  
 FISACCGI  
 FABI  
 Fedi  
 Fedi

**SGS BP**

Azienda  
Singer



Vilen  
Haul

**Organismi Sindacali Aziendali**


FIDA  
Singer

FABI  
Singer



**Banca Aletti**

Azienda  

**Organismi Sindacali Aziendali**



**Banca Italease**

Azienda  

**Organismi Sindacali Aziendali**

