

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 26 aprile 2010, in Roma

tra

la Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.

e

le Segreterie degli Organi di Coordinamento delle r.s.a. DIRCREDITO, FABI, FIBA/CISL, FISAC/CGIL, SINFUB e UILCA

nonché

le r.s.a. DIRCREDITO, FABI, FIBA/CISL, FISAC/CGIL, SINFUB e UILCA – Direzione Generale

premesso che

- a) in applicazione dell'Accordo del 2 agosto 2002 qualsiasi conversazione telefonica in entrata e in uscita relativa al servizio di call center viene sottoposta a registrazione al fine di tutelare sia l'azienda che gli operatori del Contact Center in caso di contestazioni derivanti da discordanze nella ricostruzione della conversazione telefonica;
- b) con il medesimo Accordo sono state disciplinate, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 della L. n. 300/70, le modalità di installazione e utilizzo del relativo impianto di registrazione nonché dell'eventuale fase di riascolto delle conversazioni telefoniche;
- c) con successivo Accordo del 25 gennaio 2005 è stata prevista – al fine di consentire, in ottemperanza agli obblighi di legge, la partecipazione all'ascolto dei clienti (o loro procuratori) residenti in città diverse da Roma - la possibilità di organizzare il riascolto in loco mediante collegamento telefonico in viva voce secondo le modalità dallo stesso riportate;
- d) con ulteriore Accordo del 24 luglio 2008 si è estesa l'applicazione degli Accordi richiamati a qualsiasi conversazione in entrata e in uscita relative ai servizi del CRC (Centro Relazionale con la Clientela), del SAC (Servizio Assistenza Corporate) e del PAC (Polo Assistenza Commerciale) in particolare per ciò che attiene alla disciplina della procedura di riascolto;
- e) nell'ambito della "JV Fixed Income" costituita tra la Divisione BNPP-BNL Corporate ed Investment Banking e la Divisione Corporate di BNL BC sono operative, presso le sedi di Milano, Mestre, Bologna e Roma, strutture con accesso diretto alle sale cambi regionali per i prodotti e servizi per la gestione dei rischi finanziari per le quali si rende necessaria la registrazione delle conversazioni telefoniche intercorse tra i collaboratori di BNL operanti all'interno di dette strutture e la clientela di riferimento e che il riascolto delle relative conversazioni telefoniche, anche intercorse con clienti che intrattengono rapporti con le Dipendenze delle Banca al di fuori della piazza di Roma, avviene presso i locali della Direzione Generale di Roma, ove è ubicata la sala di riascolto;

In relazione a quanto precede, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, 2° comma della Legge 20/5/1970 n. 300,



A series of handwritten signatures in blue ink, corresponding to the parties mentioned in the agreement. The signatures are arranged horizontally across the bottom of the page.

si conviene che

l'Accordo del 24 luglio 2008 sopra citato, ivi compresi tutti gli accordi in esso richiamati, si intende esteso, nella sua forma integrale, anche per le strutture della "JV Fixed Income" costituita tra la Divisione BNPP-BNL Corporate ed Investment Banking e la Divisione Corporate di BNL BC, di cui al precedente punto e).

letto, confermato e sottoscritto

Banca Nazionale del Lavoro Spa

le Segreterie degli Organi di Coordinamento delle r.s.a.

Dircredito-Fd

Fabi

Fiba Cisl

Fisac Cgil

Sinfub

Uil C.A.

le r.s.a Direzione Generale

Dircredito-Fd

Fabi

Fiba Cisl

Fisac Cgil

Sinfub

Uil C.A.

Dichiarazione a verbale

Le OO. SS. si impegnano ad individuare i nominativi di cui al punto 4. IV. del citato verbale del 24 luglio 2008 in maniera tale da garantire l'espletamento della procedura di riascolto.

le Segreterie degli Organi di Coordinamento delle r.s.a.

Dircredito-Fd

Fabi

Fiba Cisl

Fisac Cgil

Sinfub

Uil C.A.

le r.s.a Direzione Generale

Dircredito-Fd

Fabi

Fiba Cisl

Fisac Cgil

Sinfub

Uil C.A.