

Il giorno 4 febbraio 2010 in Bergamo

tra:

Unione di Banche Italiane s.c.p.a. (d'ora in poi "Banca"),

e

le Rappresentanze Sindacali Aziendali di

- DIRCREDITO
- FABI
- FIBA CISL
- FISAC CGIL
- ULCA

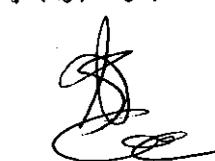
d'ora in poi unitariamente "OOSS".

Premesso che:

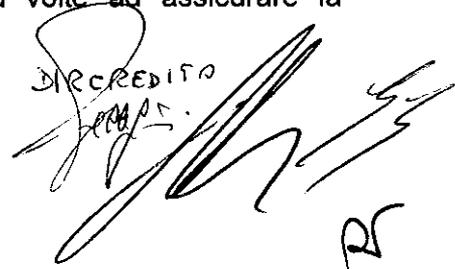
1. l'accesso ai servizi bancari tramite canali diretti è un fenomeno ormai consolidato che continua a mostrare trend di sviluppo crescenti, anche grazie alle opportunità offerte dal progresso tecnologico;
2. allo scopo di fornire un servizio sempre più rispondente alle richieste della clientela del Gruppo, la Banca ha potenziato le funzioni informative e dispositive accessibili tramite i canali virtuali permettendo alla clientela di operare a "distanza" sul proprio conto corrente e sui propri titoli;
3. la gestione delle attività di cui al precedente punto 2. può essere svolta anche attraverso il contatto telefonico con l'Unità Operativa "Contact Center";
4. nello specifico le funzioni informative e dispositive accessibili tramite telefonata al Contact Center si possono suddividere in attività di trading (operatività su titoli, fondi comuni, strumenti finanziari) o banking (informazioni, bonifici, pagamenti, assistenza *Qui UBI*);
5. nell'intento di pervenire a maggiori certezze operative e di fronteggiare con immediatezza ed oggettività possibili contestazioni/reclami da parte della clientela, con prevalente riferimento alla registrazione delle telefonate relative all'attività di trading sono stati sottoscritti :
 - l'accordo del 23/12/1996,
 - l'accordo del 6/03/1997,
 - l'accordo del 7/04/1997,
 - l'accordo del 30/12/1998,
 - l'accordo del 31/07/2000,
 - l'accordo del 15/01/2007.
6. le medesime esigenze di cui alle precedenti premesse rendono quindi opportuno disciplinare e regolamentare l'attività di registrazione delle telefonate inbound dell'attività di banking (*Phone banking Qui UBI*);
7. l'analisi del servizio di domiciliazione della corrispondenza in Filiale offerto alla clientela inoltre, ha fatto emergere la necessità di poter verificare, a tutela della banca e della clientela stessa, la regolare presa visione da parte di quest'ultima della corrispondenza domiciliata tramite telefonate di accertamento da parte del Contact Center, rendendosi pertanto opportuno regolamentare l'attività di registrazione delle telefonate outbound volte ad assicurare la suddetta verifica;

FISAC CGIL




FIBA CISL


FABI


DIRCREDITO


R

8. la clientela ha sottoscritto la documentazione contrattuale relativa al servizio phone banking e di domiciliazione (che contempla la predetta facoltà di verifica telefonica), autorizzando la Banca a procedere alla registrazione;
9. i diritti soggettivi garantiti dalla normativa lavoristica sul controllo a distanza saranno garantiti attraverso la regolamentazione della procedura di registrazione e riascolto descritta nel presente accordo;
10. l'art.4 comma 2 L.20/5/1970 n.300 prescrive che l'accordo sindacale necessario per l'installazione delle apparecchiature venga stipulato con le RSA ed esclude qualsiasi finalità di controllo a distanza delle attività dei lavoratori.

Si conviene quanto segue.

Art.1

La Banca si impegna a non attribuire rilievo – né di natura valutativa, né disciplinare, né d'altro tipo - a eventuali riscontri sul comportamento dell'operatore o comunque pertinenti alla sua sfera soggettiva che possano emergere dal riascolto; analogamente la Banca si impegna a non adottare e non consentire l'adozione di criteri discriminatori degli operatori interessati, rispetto agli altri lavoratori, nella valutazione di quanto possa risultare dal riascolto delle registrazioni.

Art. 2

La registrazione avviene con le seguenti modalità :

IN-BOUND:

- le chiamate identificate vengono registrate in automatico dal sistema (l'operatore non può interrompere tale processo);
- durante le chiamate non identificate è possibile l'attivazione della registrazione su richiesta del cliente e/o dell'operatore (ad esempio per smarrimento codici e richiesta di blocco del servizio QUI UBI); la richiesta deve essere effettuata prima della registrazione e ribadita anche dopo l'attivazione della stessa.

OUT-BOUND:

- la registrazione può essere attivata su richiesta del cliente e/o dell'operatore; la richiesta deve essere effettuata prima della registrazione e ribadita anche dopo l'attivazione della stessa.

Il sistema a disposizione degli operatori evidenzia la registrazione attraverso l'apposito segnale luminoso.

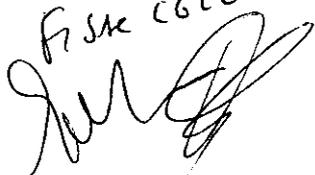
Gli addetti del Contact Center sono stati debitamente informati in merito alle attività sottoposte a registrazione e comunque i contenuti del presente accordo saranno portati a conoscenza del personale interessato mediante apposito ordine di servizio da controfirmare per presa visione.

Art. 3

I files delle registrazioni vengono conservati per il periodo previsto dalle vigenti disposizioni (Art.119 Testo Unico Bancario) in modo da ottemperare a quanto previsto nella normativa sulla trasparenza bancaria per le operazioni sul conto corrente (art 119).

La registrazione e la conservazione sono a cura degli appositi uffici di UBIS (attualmente e rispettivamente: "TRASMISSIONE DATI E FONIA" e " CIFRATURA E CONTROLLO ACCESSI").

Le registrazioni sono archiviate su supporti magnetici e conservati per il periodo di cui sopra in appositi armadi blindati siti presso la funzione UBIS-CIFRATURA, tale funzione effettua inoltre quotidianamente il monitoraggio sugli apparati.

FISAC CGLL


UILCA


FIRBA CISL


FABI


DIRECREDITO


Art. 4

Qualora si renda necessario il riascolto della telefonata registrata, si procederà con la presenza:

- 1- dell'operatore che ha effettuato o ricevuto la telefonata o, in sua assenza, di persona da lui delegata per iscritto;
- 2- della /le persona/e indicata/e dalla Banca;
- 3- eventualmente, a discrezione della Banca, anche dell'altra persona coinvolta nella contestazione/reclamo;
- 4- di un Dirigente della RSA, qualora richiesto dal lavoratore interessato.

L'ascolto può avvenire esclusivamente per motivi pertinenti al contenuto dell' operazione o dell'informazione contestata e su iniziativa:

- dell'interessato mediante richiesta al Responsabile del Contact Center;
- della Banca a seguito di formalizzazione della contestazione;
- del Referente Auditing;
- delle Autorità competenti.

L'ascolto potrà avvenire esclusivamente presso terminali abilitati, situati in appositi locali, presso il Contact Center (accessibile solo dal Responsabile o da suo delegato) e presso la funzione UBIS-Cifrature e Controllo).

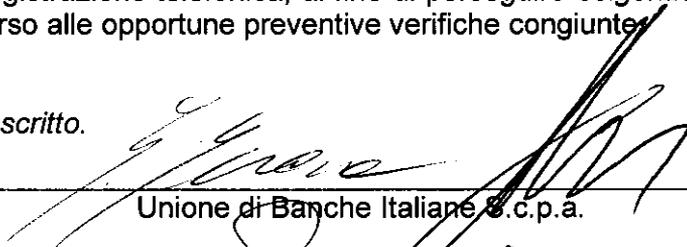
Art. 5

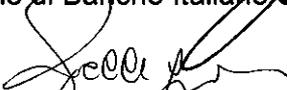
Le Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente accordo possono verificare che l'utilizzo degli impianti, delle attrezzature e dei programmi avvenga secondo le finalità e le modalità qui pattuite.

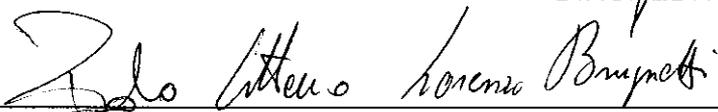
Le verifiche sono effettuate durante l'orario di lavoro, senza intralciare il normale svolgimento delle attività, alla presenza di un incaricato aziendale.

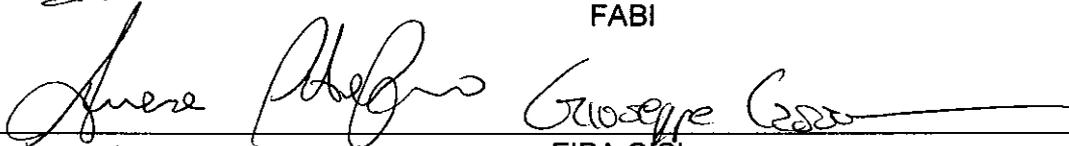
Le Parti concordano inoltre che, qualora dovessero essere realizzate altre attività per le quali si renda necessario la registrazione telefonica, al fine di perseguire esigenze di tutela del patrimonio aziendale, daranno corso alle opportune preventive verifiche congiunte.

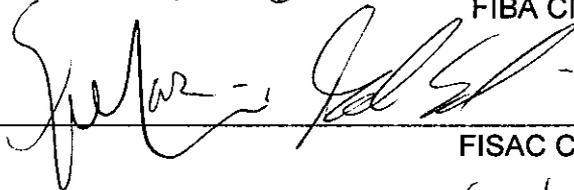
Letto, approvato, sottoscritto.

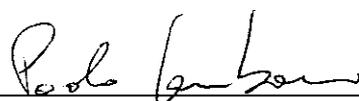

Unione di Banche Italiane S.c.p.a.


DIRCREDITO


FABI


FIBA CISL


FISAC CGIL


UILCA