

## ACCORDO

per il servizio di registrazione delle conversazioni telefoniche effettuate nello svolgimento delle attività di "blocco e sblocco carte" presso la struttura "Cards Client Support" UBIS - Verona

Verona, 1 agosto 2013

Tra UBIS S.C.p.A. rappresentata dai Sigg.: Michele Ungaro, Marco Longobardi, Antonio Beraldi, Michele Girlanda, Susanna Verzin

e le RR.SS.AA. di UBIS, unità produttiva di Verona, rappresentate dai Sigg.  
Fiba Cisl: Gironda Andrea, Marino Pasquale;  
Fabi: Fatuzzo Giovanni, Muraro Marco, Volgarino Matteo;  
Uilca: Di Palma Francesco;  
UGL: Zanardi Furio.

### Premesso che

presso UniCredit Business Integrated Solutions (di seguito UBIS), polo di Verona, opera la struttura "Cards Client Support" (di seguito CCS) deputata alla gestione delle richieste di supporto provenienti dai clienti utilizzatori di carte di credito;

La struttura CCS svolge in particolare l'attività di "blocco carta e sblocco carta" che rende necessario l'utilizzo di un sistema per la registrazione telefonica al fine di tutelare gli interessi dell'Azienda e degli addetti dai danni che potrebbero derivare in caso di discordanze e/o contestazioni in merito alle operazioni / disposizioni perfezionate per telefono;

la registrazione delle telefonate in ingresso risulta essere un idoneo ed efficace strumento di protezione sia per i lavoratori interessati sia per il patrimonio aziendale in relazione ai danni che potrebbero derivare in correlazione con le contestazioni mosse dalla clientela;

per la particolare attività svolta e la necessità di adottare metodologie cautelative e prudenziali a tutela dei lavoratori interessati, UBIS intende adottare il sistema di registrazione delle telefonate relative alle attività svolte dalla struttura CCS;

al contempo, l'esistenza di detta strumentazione è un utile servizio reso al cliente esterno, per le sue evidenti connotazioni di necessario supporto al corretto rapporto contrattuale fra le parti; nonché all'Autorità Giudiziaria per l'interesse, comune al Gruppo UniCredit, alla prevenzione e repressione delle frodi;

Handwritten signatures of the representatives of UBIS S.C.p.A. and the RR.SS.AA. units. The signatures are arranged in a row at the bottom of the document. From left to right, they include: a signature that appears to be 'yelli', a signature 'AG', a signature 'F', a signature 'G', a signature 'M', and a signature 'Z' with 'Zanardi' written vertically next to it. There are also some other illegible handwritten marks and initials.

considerato che

l'art. 4 della legge 300/70 vieta l'uso di impianti audiovisivi da cui possa anche potenzialmente derivare un controllo a distanza dell'attività dei lavoratori;

che la medesima norma consente l'utilizzo di dette apparecchiature per finalità legate in via generale alla "sicurezza del lavoro", previo accordo con le rappresentanze sindacali aziendali;

UBIS ha dichiarato che il sistema di registrazione delle telefonate è esclusivamente finalizzato a fornire informazioni a tutela dei lavoratori interessati e dell'Azienda e che pertanto viene esclusa qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa svolta;

UBIS ha altresì dichiarato che il sistema di registrazione delle telefonate di cui al presente accordo è conforme con le vigenti leggi in materia di protezione dei dati personali e con i Provvedimenti del Garante della Privacy;

tutto ciò premesso e **considerato**

le Parti

in relazione alle previsioni dell'art. 4 della legge 300/70  
convengono quanto segue

1. Le registrazioni telefoniche potranno interessare solamente le attività svolte dalla struttura CCS, richiamate in premessa, e saranno finalizzate esclusivamente a tutelare gli addetti e il patrimonio aziendale dai danni che potrebbero derivare da contestazioni/reclami avanzati dalla clientela nonché a rispondere a richieste dell'Autorità Giudiziaria; si conferma, pertanto, che viene esclusa ogni finalità di controllo a distanza dell'attività svolta e le informazioni registrate non potranno essere utilizzate a fini disciplinari, fatti salvi i casi di dolo.
2. L'ascolto delle registrazioni potrà avvenire sia in caso di contestazione, sia scritta che telefonica, da parte della clientela sia a richiesta dei singoli operatori qualora gli stessi lo ritenessero necessario.
3. Qualora si verificano la necessità di cui all'art. 1 che precede, l'ascolto avverrà alla presenza del lavoratore interessato, che potrà richiedere di farsi assistere da un dirigente della rappresentanza sindacale aziendale delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente verbale, e del Responsabile della struttura o di altro incaricato della struttura CCS.

In caso di assenza del lavoratore interessato e qualora l'ascolto sia reso necessario da esigenze di immediatezza operativa la struttura CCS potrà procedere con la presenza di almeno due persone incaricate dall'azienda; in tal caso al rientro in

servizio del dipendente si procederà al riascolto della telefonata in sua presenza, con le modalità previste al comma precedente.

4. Criteri e modalità tecniche di registrazione e di ascolto delle telefonate sono descritti nell'allegato tecnico che forma parte integrante della presente intesa.
5. Resta fermo che rimangono escluse dalle attività di registrazione le conversazioni telefoniche non attinenti con l'attività lavorativa; gli operatori avranno pertanto a disposizione altre linee telefoniche, non sottoposte a registrazione, per conversazioni diverse da quelle relative all'indicata attività.

*[Handwritten signature]*

UBIS

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

FIBA CISL

*[Handwritten signature]*

FABI

*[Handwritten signature]*

UILCA

*[Handwritten signature]*

UGL

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

## ALLEGATO TECNICO

Al

### ACCORDO

per il servizio di registrazione delle conversazioni telefoniche effettuate nello svolgimento delle attività di "blocco e sblocco carte" presso la struttura "Cards Client Support" UBIS – Verona  
in data 1 agosto 2013

#### 1. Registrazione contatti telefonici presso la struttura CCS di UBIS - Verona

La registrazione delle telefonate avviene previo specifico messaggio di avviso al cliente nel rispetto di quanto previsto dalla normativa Privacy. Sono soggette alla procedura tutte le telefonate in Inbound .

#### 2. Sistema di registrazione

Il sistema di registrazione si attiva automaticamente. Non è quindi necessario che l'operatore di Customer Recovery effettui alcuna attività.

Viene attivata in automatico la modalità di registrazione "Silent Recording" mentre la modalità di attivazione sarà in automatico "recorded".

Dopo il messaggio iniziale preregistrato potranno essere concordate modalità di avviso al cliente mentre all'operatore rimarrà sempre visibile uno specifico flag sulla propria toolbar di servizio.

L'archiviazione delle telefonate avviene su supporti denominati Content Addressable Storage (CAS) oppure Fixed Content Storage (FCS), ossia un supporto non modificabile dopo la scrittura.

#### 3. Conservazione dei supporti di registrazione

Il periodo di conservazione dei supporti sarà di 10 anni con purge automatico.

Non è possibile un eventuale riversamento automatico su altro tipo di supporto.

L'integrità dei dati e la predisposizione del piano di Disaster recovery sono garantite dalla procedure di Gruppo correntemente in uso.

#### 4. Riascolto delle registrazioni

L'accesso alle registrazioni e l'eventuale riascolto presso l'Unità operativa viene concesso dall'Amministratore di Sistema (cui rimane inibita la facoltà di ascolto se non per motivi strettamente tecnici legati al funzionamento dell'impianto), per le finalità concordate. La richiesta sarà inviata dal Responsabile della Struttura o da persona da lui designata tramite ticket e sarà corredata da un documento firmato per assenso dall'operatore interessato, se presente.

E' l'Amministratore di Sistema che garantisce l'accesso alle telefonate registrate ed al database di storage e che, comunque, non può modificare in nessun modo le telefonate archiviate.

Viene attivato il processo di Audit Trail che tiene traccia di tutte le attività di ricerca/ascolto.

In tali casi, si procede a redigere apposito verbale, su cui vengono riportati i dati dell'operazione interessata, l'eventuale motivazione della "riserva" lamentata dal cliente e le eventuali osservazioni del lavoratore. L'originale del verbale viene conservato in apposita raccolta: il verbale verrà sottoscritto dal Responsabile della Struttura (o persona da lui delegata) unitamente all'operatore interessato.

UBIS

*Mi*  
M. G. G. G. V. S.

FIBA CISL

F. O. G.

FABI

H. M. P. M. P. F.

UILCA

F. L. B.

UGL

F. Z.