

**VERBALE DI ACCORDO IN TEMA DI REGISTRAZIONE E RIASCOLTO DELLE CONVERSAZIONI E DI  
SISTEMI TECNOLOGICI PER LA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON LA CLIENTELA**

Il giorno 29 aprile 2021

Tra

la Banca Nazionale del Lavoro S.p.A., nella qualità di Capogruppo (di seguito BNL o Capogruppo)

e

le Delegazioni Sindacali del Gruppo BNL di Fabi, Uilca e Unisin

premesso che

- la Banca gestisce la clientela attraverso diversi canali in termini di assistenza, di esecuzione di operazioni dispositivo (quali inserimento ordini titoli, disposizioni di pagamento da conto corrente, operatività su carte, ecc.) e di vendita diretta di prodotti/servizi;
- per la particolare attività svolta e la necessità di adottare metodologie cautelative e prudenziali a tutela dei lavoratori interessati e del patrimonio aziendale, BNL adotta un sistema di registrazione/archiviazione delle telefonate;
- lo sviluppo tecnologico, le nuove modalità di lavoro ad esso collegate insieme alla crescente tendenza della clientela ad utilizzare nuovi canali di contatto richiedono inoltre alla Banca di avvalersi di strumenti tecnologici evoluti e adeguati alle predette mutate esigenze, anche di carattere organizzativo e produttivo, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4, l. n. 300/1970 e in coerenza con le determinazioni del Min. Lav. – escludendo, pertanto, qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa svolta dalle persone – nonché con le leggi vigenti in materia di protezione dei dati personali e con i provvedimenti del Garante della Privacy;

- con Accordo del 17 marzo 2016 sono state regolamentate in maniera organica le tematiche relative alla registrazione, la conservazione e la messa a disposizione per il riascolto delle conversazioni registrate;
- BNL esclude ogni finalità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori connessa all'utilizzo del sistema di registrazione/archiviazione delle telefonate, nonché degli altri sistemi tecnologici per la gestione della clientela oggetto del presente accordo, al fine di tutelare la dignità e la riservatezza del lavoratore;
- il percorso sviluppato nel tempo all'interno alla Commissione per i Canali remoti ha permesso di perseguire gli obiettivi di tutela di esigenze organizzative e produttive aziendali nonché di offrire un quadro normativo chiaro, i cui riflessi altrimenti rischierebbero di essere di estrema delicatezza;

si conviene che

#### **Art. 1**

Le premesse formano parte integrante del presente Verbale di Accordo.

#### **Art. 2 – Registrazione e riascolto delle conversazioni registrate**

In applicazione del presente Accordo qualsiasi conversazione in entrata e in uscita, relativa ai servizi/strutture ove le telefonate da/verso la clientela sono sottoposte a registrazione – attualmente SAC, CRSC, Direct Banking, Agenam, Assistenza Commerciale PAC, Rete commerciale – sarà oggetto della procedura di riascolto di seguito disciplinata:

A. Coerentemente con quanto previsto dalle disposizioni regolamentari (Consob) sulla conservazione degli ordini impartiti dalla Clientela e sulle norme a tutela della libertà e dignità dei lavoratori, al fine di garantire la tutela dei propri dipendenti e della Clientela stessa come previsto in materia di Privacy (D.lgs. n. 196/2003), è assicurata la registrazione, la conservazione e la messa a disposizione per il riascolto delle conversazioni registrate secondo le previsioni/disposizioni del presente Accordo;

- B. la clientela che non ha rilasciato la propria autorizzazione a fronte di una precedente posizione aperta attraverso la banca a distanza, verrà avvisata tramite un'apposita comunicazione che la telefonata è sottoposta a registrazione;
- C. un congruo numero di linee telefoniche (specificatamente individuato in apposito elenco aggiornato affisso presso i locali delle strutture interessate) non sottoposte a registrazione rimarrà a disposizione dei colleghi per comunicazioni personali che potranno godere pertanto della dovuta riservatezza;
- D. per l'installazione e utilizzo dell'impianto di registrazione relativo verranno osservate le seguenti modalità:
  - I. l'impianto di registrazione sarà basato su un sistema informatico che memorizza su supporto digitale le conversazioni effettuate;
  - II. l'archiviazione/memorizzazione delle conversazioni telefoniche avverrà mediante frammentazione di ciascuna di esse in numerosi file la cui sequenza può essere ricostruita solo mediante appositi algoritmi proprietari non accessibili al fine di impedire il riascolto al di fuori delle ipotesi previste dal presente accordo;
  - III. l'individuazione delle registrazioni da sottoporre alle procedure di riascolto avverrà tramite i dati identificativi della conversazione (cliente e/o data e orario di effettuazione della chiamata);
  - IV. l'accesso al sistema di registrazione per l'individuazione della conversazione sarà consentito solo attraverso l'introduzione di una doppia *userid/password* precedentemente abilitate, una delle quali sarà in possesso di un responsabile incaricato dall'azienda mentre l'altra sarà nella disponibilità del Rappresentante designato dalle OO.SS., salvo quanto previsto per il riascolto per esigenze di carattere formativo (v. infra);
  - V. i dati delle conversazioni registrate, memorizzate in modalità frammentata come sopra descritto, saranno conservati per un periodo non inferiore a 10 anni nel rispetto delle misure di sicurezza osservate per la conservazione degli altri dati informativi relativi alla clientela della Banca;
  - VI. le OO.SS. firmatarie forniranno un elenco dei nominativi di propri rappresentanti, intercambiabili tra loro, per l'espletamento della procedura di identificazione della conversazione telefonica, ciascuno dei quali sarà abilitato mediante assegnazione di credenziali di autenticazione (*userid/password*) strettamente personali. Tale elenco sarà periodicamente aggiornato a cura delle Organizzazioni sindacali;
  - VII. verrà tenuto a cura della Banca un registro (e/o *log* relativo agli accessi eseguiti) ove verranno annotati gli interventi di riascolto effettuati ai sensi dei successivi punti da 1 a 5. Per le

procedure relative al riascolto per esigenze di carattere formativo (v. infra) verrà tenuto uno specifico registro dei relativi riascolti effettuati dai dipendenti.

La procedura di ascolto della conversazione potrà essere attivata:

1. su richiesta del singolo operatore, qualora lo ritenga necessario e ne avanzi richiesta scritta;
2. su richiesta scritta del cliente, nel caso di contestazioni o reclami;
3. ad iniziativa della funzione di auditing aziendale per ottemperare agli obblighi di controllo circa il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa in materia di prestazione dei servizi di investimento;
4. ad iniziativa delle Funzioni di Controllo di Direzione/DG o strutture analoghe per rispondere alle finalità di controllo interno di conformità al dispositivo MIFID, al regolamento IVASS ed alle procedure interne aziendali;

Con riferimento all'attivazione della procedura di cui ai punti da 1 a 5 che precedono, qualora se ne verifichi la necessità, il riascolto avverrà, a seconda dei casi, alla presenza dei seguenti soggetti:

- a) il dipendente che ha materialmente effettuato la conversazione;
- b) persona/e indicata/e dalla Banca;
- c) eventualmente altra persona coinvolta nel contenzioso/reclamo della clientela su indicazione della banca;
- d) Il Cliente che ha richiesto il riascolto (ovvero il suo legale rappresentante, un suo delegato, un soggetto a cui abbia conferito procura, un erede);
- e) un rappresentante dell'Organizzazione sindacale cui il dipendente aderisce o conferisce mandato – purché inserito nell'elenco di cui al punto VI. che precede – nel caso di riascolto ad iniziativa delle Funzioni di cui ai punti 4 e 5 che precedono. In caso di indisponibilità del predetto rappresentante sindacale, ovvero, in caso di mancata adesione del dipendente ad Organizzazioni sindacali, il lavoratore potrà farsi assistere da un rappresentante designato dalle OO.SS. presente nell'elenco di cui al menzionato punto VI.

Resta fermo il diritto del lavoratore interessato di farsi assistere nel riascolto da un rappresentante delle OO.SS. firmatarie del presente Accordo, individuato ai sensi del punto e) che precede.

Nella fase di ascolto della conversazione oggetto di controversia si procederà come segue:

- I. Individuazione/ricostruzione dei file relativi alla conversazione telefonica alla presenza del rappresentante designato dalle OO.SS. firmatarie dell'Accordo, fermo quanto previsto alla lett. e) che precede, dell'incaricato dell'azienda nonché dell'operatore interessato;
- II. Possibilità di riascolto:

- contestuale all'operazione di individuazione sopra descritta, qualora il lavoratore interessato avanzi richiesta di farsi assistere da un rappresentante sindacale nella fase di riascolto, fermo quanto previsto alla lett. e). che precede;
- mediante memorizzazione su idoneo supporto asportabile in formato audio standard qualora occorra procedere al riascolto successivo. Il sistema sarà dotato di apposita procedura per l'eliminazione di eventuali tracce di file temporanei che dovessero crearsi contestualmente all'operazione di copia. In tal caso il supporto asportabile sarà conservato in busta sigillata recante le firme di un responsabile incaricato dall'Azienda e di un rappresentante designato dalle OO.SS. firmatarie del presente accordo. Detto supporto asportabile sarà utilizzato al solo fine di consentire il riascolto, alla cui ultimazione si procederà alla rimozione del file alla presenza del Rappresentante sindacale, fermo quanto previsto alla lett. e) che precede.

L'ascolto delle conversazioni telefoniche, anche intercorse con clienti che intrattengono rapporti con le Dipendenze della Banca al di fuori della piazza di Roma, avviene presso i locali della Struttura Interessata, ove è ubicato l'impianto di registrazione.

Al fine di favorire la partecipazione dei clienti (o loro procuratori) e, in particolare, di quelli residenti in città diverse da Roma, il riascolto può essere effettuato sempre presso i locali della Dipendenza BNL con cui è intrattenuto il rapporto in contestazione mediante collegamento telefonico in viva voce dalla Struttura interessata.

Il predetto riascolto per via telefonica avverrà alla presenza di un rappresentante locale della Banca, il quale annoterà i nominativi delle persone presenti al riascolto in apposito verbale, che sarà inviato alla Struttura interessata per l'annotazione sull'apposito registro (di cui alla lett. C punto VII del presente Accordo) e successiva archiviazione unitamente al predetto registro.

In via del tutto eccezionale, in caso di assenza dal servizio del dipendente, al fine di fronteggiare con immediatezza contestazioni relative alle attività dispositive effettuate dalla clientela e con l'intento di minimizzare gli eventuali, imminenti danni economici, l'azienda potrà procedere all'ascolto della telefonata registrata nel rispetto della procedura di identificazione del brano in contestazione, alla presenza del rappresentante di cui alla lett. C, punto VI).

La Banca si impegna a non promuovere verso i dipendenti (comprendendo anche i colleghi di altre strutture eventualmente coinvolti) azioni disciplinari, di rivalsa o di risarcimento nel caso in cui l'Azienda, dall'ascolto delle telefonate, venga a conoscenza di eventuali errori dei dipendenti nell'esecuzione della attività lavorativa. Quanto sopra non si applica laddove dagli accertamenti emergano comportamenti fraudolenti o attuati in violazione di specifiche normative regolamentari, contrattuali e/o di legge.

La procedura di registrazione, conservazione e riascolto delle conversazioni telefoniche disciplinata dal presente Accordo si applicherà anche alle attività e/o funzioni/strutture aziendali per le quali si manifesti, in futuro, la necessità di attivare tale procedura. Le Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente Verbale di Accordo verranno informate preventivamente in relazione all'aggiornamento delle strutture che utilizzeranno tale procedura. In tale occasione le Organizzazioni sindacali potranno formulare proprie considerazioni ai fini di una valutazione congiunta in merito a eventuali ricadute sulle condizioni di lavoro del personale delle nuove Strutture coinvolte nelle procedure di registrazione e riascolto di cui al presente Verbale di Accordo.

Le caratteristiche tecniche degli impianti di registrazione e conservazione dei *files* audio, nonché le procedure tecniche seguite nelle fasi di estrazione e riascolto telefonico, sono dettagliate nella normativa aziendale di riferimento, ispirata alle linee guida del presente Accordo e ad esso conforme.

\* \* \*

La procedura di riascolto delle conversazioni potrà essere attivata anche per le seguenti esigenze di carattere formativo:

- del singolo dipendente, esclusivamente su richiesta scritta ed alla presenza dello stesso. Non potrà essere sollecitata al singolo consulente l'attivazione di tale modalità di riascolto. Il riascolto potrà avvenire – a scelta del dipendente stesso – alla presenza del *Team Leader*;
- per l'utilizzo di una chiamata in forma anonima e con alterazione della voce nell'ambito di iniziative formative collettive in aula, anche virtuale; nel caso di specie il consulente, anche in base alla specifica esperienza maturata, potrà valutare in assoluta autonomia di proporre una sua chiamata da riascoltare con le modalità sopraindicate in relazione alla sua particolare rilevanza ai fini formativi, previa sua autorizzazione all'utilizzo. Non potrà essere sollecitata al singolo consulente l'attivazione di tale modalità di riascolto. Il riascolto dovrà avvenire, di regola, in occasione di iniziative formative che si svolgono in un Polo diverso da quello in cui presta servizio il dipendente che ha proposto la chiamata da riascoltare.

Si potrà procedere annualmente al riascolto di un numero massimo complessivo di telefonate pari all'1,5% delle telefonate effettuate dalla Struttura nell'anno precedente quello di riferimento.

In ogni caso, fermo il predetto limite complessivo, ciascun consulente potrà richiedere il riascolto per le esigenze in parola fino a un massimo del 2% medio annuo di telefonate per consulente effettuate nell'anno precedente, soprattutto in relazione ad esigenze connesse all'inserimento nel ruolo,

nell'ambito del relativo percorso di training, o in caso di cambio skill, ovvero, di rientro da lunghe assenze.

Ferma quanto previsto alla lett. D., n. I, II e V, della presente disposizione, per le tipologie di riascolto connesse a esigenze di carattere formativo, l'accesso al sistema di registrazione per l'individuazione della conversazione da riascoltare sarà consentito solo attraverso l'introduzione di una doppia *userid/password* precedentemente abilitate, una delle quali sarà in possesso di ciascun consulente mentre l'altra sarà nella disponibilità dell'Ufficio che si occupa della Pianificazione e Gestione operativa.

Tali tipologie di riascolto non potranno essere utilizzate ai fini connessi alla valutazione del personale né per eventuali sollecitazioni alle vendite e/o per altre forme di pressioni improprie, in coerenza con quanto previsto dal *"Protocollo in tema di politiche commerciali"* del 22 dicembre 2016.

\* \* \*

#### DICHIARAZIONE DELL'AZIENDA

Nell'esclusivo intento di apportare miglioramenti alla qualità del servizio in rapporto alle esigenze della clientela, BNL potrà procedere alla trascrizione in forma anonima delle telefonate, con mascheramento delle stesse mediante un sistema di Intelligenza Artificiale, anche al fine di creare le condizioni volte ad agevolare la risoluzione efficace delle problematiche in self service da parte della clientela.

#### DICHIARAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

Le Organizzazioni Sindacali monitoreranno che il ricorso ad un sistema di Intelligenza Artificiale si sviluppi in equilibrio con la valorizzazione delle persone e delle professionalità, nonché con la tenuta dei livelli occupazionali.

### **ART.3 - Sistemi tecnologici per la gestione della relazione con la clientela**

Lo sviluppo tecnologico, le nuove modalità di lavoro ad esso collegate insieme alla crescente tendenza della clientela ad utilizzare nuovi canali di contatto richiedono alla Banca di avvalersi di strumenti tecnologici evoluti e adeguati alle predette mutate esigenze, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4, l. n. 300/1970 e alla luce delle determinazioni del Ministero del Lavoro e delle

Politiche Sociali e dell’Ispettorato Nazionale del Lavoro – escludendo qualsiasi finalità di controllo a distanza dell’attività lavorativa svolta dalle persone – nonché con le leggi vigenti in materia di protezione dei dati personali e con i provvedimenti del Garante della Privacy.

Non potranno essere visualizzati in tempo reale da parte dei Responsabili/Team Leader – escludendo tale possibilità di visualizzazione nel sistema tecnologico – i tempi di permanenza nelle varie attività cui il dipendente/consulente è adibito durante il proprio orario di lavoro, nonché, altre forme di visualizzazione indebita dei predetti tempi.

Per quanto riguarda le attività di monitoraggio e di analisi dei dati ottenibili dal sistema a fini statistici, di organizzazione del lavoro, di animazione commerciale o per migliorare la qualità del servizio alla clientela, le Parti convengono che sia esclusa ogni possibilità di elaborazione/analisi “in tempo reale” e che gli stessi siano forniti esclusivamente “a consuntivo”, con vista periodica (ad es. giornaliera, settimanale, mensile) e con forme di aggregazione per Team/Unità organizzativa. La Banca porterà a conoscenza delle OO.SS., nell’ambito dell’attività dell’Osservatorio di cui all’art.4 che segue, i format di reportistica che si intende utilizzare e li renderà noti ai dipendenti delle Strutture interessate.

In coerenza con quanto previsto dal “*Protocollo in tema di politiche commerciali*” del 22 dicembre 2016 i dati non potranno essere acquisiti né sollecitati direttamente ai singoli dipendenti con modalità quali mail, telefono o altri mezzi, contribuendo in tal modo al mantenimento di “*un contesto di lavoro permeato dalla reciproca fiducia e lealtà e improntato al rispetto della personalità e della dignità, anche professionale, di ognuno*”.

Le informazioni ottenibili dal sistema tecnologico oggetto della presente disposizione non potranno, in ogni caso, essere utilizzate:

- ai fini della valutazione delle prestazioni e del relativo processo;
- a fini disciplinari, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave;
- per ogni finalità di controllo a distanza dei lavoratori;
- per eventuali sollecitazioni alle vendite, in coerenza con quanto previsto dal citato “*Protocollo in tema di politiche commerciali*” del 22 dicembre 2016, di cui le Parti riconfermano la perdurante validità e attualità ai fini della diffusione di “*una cultura improntata ai valori del rispetto delle persone, responsabilità, fiducia, collaborazione e trasparenza*”.

L’organizzazione delle attività generata dai sistemi tecnologici per la gestione della relazione con la clientela sarà portata a conoscenza di tutti gli operatori, in conformità alle previsioni normative vigenti.

Le Parti si incontreranno in relazione all'introduzione di ulteriori sistemi/impianti tecnologici aventi analoghe finalità/funzionalità, che la Banca porterà preventivamente a conoscenza degli Organismi Sindacali nel corso di un apposito incontro, unitamente alle caratteristiche tecniche e alle relative finalità/funzionalità.

La Banca – su richiesta dei predetti Organismi Sindacali e al fine di consentire un'approfondita analisi di eventuali impatti sul personale derivanti dall'introduzione dei nuovi sistemi/impianti tecnologici – avvierà una procedura di confronto, che dovrà esaurirsi entro 15 giorni dalla richiesta stessa, nell'ambito della quale le Parti profonderanno ogni sforzo volto a ricercare soluzioni condivise.

Qualora in tale sede non si giunga a una soluzione condivisa, l'Azienda, una volta trascorso il termine di cui sopra, potrà comunque dare attuazione a quanto deciso, fermo il necessario rispetto dei principi di cui alla presente norma che dovranno, in ogni caso, presiedere all'utilizzo dei predetti sistemi e/o impianti tecnologici di gestione dei rapporti con la clientela.

Le Parti potranno ugualmente incontrarsi, a richiesta di una di esse, per valutare eventuali impatti derivanti dall'evoluzione dello scenario organizzativo/tecnologico oggetto della presente intesa.

#### DICHIARAZIONE DELL'AZIENDA

Premesso che il sistema tecnologico attualmente in uso può fornire anche altri dati, ulteriori rispetto a quelli di cui al comma 3 della presente disposizione, BNL si impegna a dare indicazione alle Strutture interessate che l'elaborazione e l'utilizzo di tali dati avvenga esclusivamente a posteriori e a "consuntivo", nel pieno rispetto della dignità e libertà dei lavoratori e con esclusione di qualsiasi forma di controllo a distanza sull'attività dei singoli lavoratori, in coerenza con lo spirito del presente Verbale di Accordo. La Banca fornirà adeguata informativa ai lavoratori circa modalità, regole e criteri di utilizzo di tale possibilità attraverso una specifica Circolare.

#### **Art. 4 – Osservatorio**

Le Parti firmatarie – consapevoli dell'importanza dei livelli di confronto decentrato, anche alla luce del condiviso modello di Relazioni Industriali esistente nel Gruppo BNL – concordano di costituire un Osservatorio sull'applicazione di quanto previsto dal presente Accordo, nell'ottica di favorire un dialogo costante tra le Parti stesse su tematiche di particolare attualità e interesse per la vita dell'Azienda e dei lavoratori.

L’Osservatorio – che si riunirà con cadenza almeno semestrale o, comunque, in qualsiasi momento a richiesta di una delle Parti stesse – sarà formato da 2 componenti per ciascuna delle Organizzazioni Sindacali firmatarie della presente intesa e da un’adeguata rappresentanza dell’Azienda.

L’Osservatorio ha funzioni di studio, approfondimento e proposta in merito ai seguenti profili:

- eventuali interventi che si dovessero rendere di volta in volta necessari al fine di assicurare che le scelte adottate circa i sistemi e gli impianti tecnologici, le apparecchiature e le modalità operative, tempo per tempo adottati, rispondano ai principi condivisi di cui alla presente intesa, che devono comunque presiedere e guidare nella relativa installazione e applicazione;
- andamento delle procedure di riascolto effettuate per le causali di cui ai punti da 1 a 5 e per esigenze formative di cui al precedente art. 2, e analisi delle eventuali criticità riscontrate. Annualmente, in occasione della prima riunione dell’Osservatorio, si verificherà anche la coerenza del numero di riascolti per esigenze formative effettuati nell’anno precedente con la percentuale indicata nell’ambito del citato art. 2;
- utilizzo dei sistemi tecnologici di gestione della clientela di cui al precedente art. 3;
- approfondimento di eventuali fenomeni/comportamenti rivenienti dall’applicazione di quanto convenuto con il presente Accordo e ritenuti non coerenti con il sistema di valori e le indicazioni di cui al citato *“Protocollo in tema di politiche commerciali”* del 22 dicembre 2016, ovvero ritenuti lesivi della dignità delle persone e della loro professionalità.

Le Organizzazioni Sindacali verranno informate annualmente, nell’ambito delle riunioni dell’Osservatorio, circa il numero di telefonate complessivamente effettuate dalla Struttura nell’anno immediatamente precedente quello di riferimento nonché circa il numero di telefonate medie per consulente nel medesimo periodo, ai fini dell’applicazione della previsione di cui al citato art.2.

## Art. 5

Il presente Verbale di Accordo ha validità triennale, fino 31 dicembre 2023, e si intenderà tacitamente rinnovato di triennio in triennio, qualora non venga disdetto da una delle Parti almeno 6 mesi prima della scadenza.

Le Parti firmatarie si danno peraltro sin da ora reciprocamente atto che qualora dovessero intervenire significative modifiche all’impianto normativo, legale e/o di Settore, sottostante il

presente Verbale di Accordo, si incontreranno per definire gli opportuni adattamenti da apportare alla normativa in esame.

Le Parti si incontreranno, in ogni caso, entro il 31 dicembre 2022 – o, comunque, in qualsiasi momento a richiesta di una delle Parti stesse – per una valutazione congiunta circa lo stato di applicazione di quanto previsto nel presente Verbale di Accordo.

#### DICHIARAZIONE DELLE PARTI

Le Parti confermano l'adesione a quanto previsto dall'art. 29 dell'Accordo del 19 dicembre 2019 di rinnovo del Ccnl del 31 marzo 2015, con il quale – tra le altre cose – si è istituito il "Comitato nazionale bilaterale e paritetico sull'impatto delle nuove tecnologie/digitalizzazione nell'industria bancaria" (cd. "cabina di regia").

\* \* \*

Tutti gli accordi in materia di riascolto telefonico attualmente vigenti si intendono superati e sostituiti dal presente Accordo, fatta eccezione di quanto previsto dall'Accordo del 27 maggio 2020.

Letto, confermato e sottoscritto

La Banca Nazionale del Lavoro S.p.A., nella qualità di Capogruppo

Le Delegazioni Sindacali di Gruppo

FABI

UILCA

UNISIN