

ACCORDO 26 luglio 2002 Registrazioni Telefoniche

Il giorno 26 luglio 2002, in Milano, tra

– IntesaBci S.p.A.

e

– le Delegazioni sindacali

premessi che:

- il numero sempre crescente di attività transazionali e di operazioni svolte attraverso l'impiego prevalente e/o esclusivo di apparecchiature telefoniche - ormai da tempo - ha reso necessario l'utilizzo di sistemi per la registrazione telefonica al fine di tutelare tanto il patrimonio aziendale quanto gli addetti dai danni che potrebbero derivare in caso di discordanze e/o contestazioni in merito alle operazioni/contrattazioni perfezionate per telefono;
- la Delibera Consob del 1° luglio 1998, n. 11522 "Adozione del regolamento di attuazione del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, concernente la disciplina degli intermediari" ha introdotto, tra l'altro, l'obbligo per le Banche di registrare gli ordini e le revocazioni impartiti telefonicamente dagli investitori nonché l'informativa dovuta alla clientela in materia di conflitto di interesse e di operazioni non adeguate e il rilascio della relativa autorizzazione da parte dell'investitore;
- nell'Accordo 13 aprile 2001, le Parti hanno convenuto sulla necessità di disciplinare la materia della registrazione del traffico telefonico per armonizzare i molteplici accordi stipulati - ai sensi dell'art. 4, comma 2° della Legge 20 maggio 1970, n. 300,

tutto ciò premesso, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, comma 2° della Legge 20 maggio 1970, n. 300,

si conviene quanto segue

Finalità.

L'utilizzo delle apparecchiature di registrazione ha il solo scopo di tutelare tanto il patrimonio aziendale quanto gli addetti, dai danni che potrebbero derivare in caso di discordanze e/o contestazioni in merito alle operazioni/contrattazioni perfezionate per telefono e per consentire l'esercizio della funzione di controllo interno prevista da norme di legge e/o regolamentari da parte delle strutture della Banca a ciò dedicate, nel rispetto delle norme di garanzia di cui al presente accordo.

Gestione dei sistemi di registrazione e relative modalità.

I sistemi di registrazione del traffico telefonico in uso presso IntesaBci - dei quali sono state illustrate le caratteristiche tecniche (cfr. elenco allegato 1) - in ragione delle differenti caratteristiche delle attività soggette a registrazione, possono prevedere la registrazione:

- parziale delle conversazioni e cioè solo per la parte strettamente necessaria a ricostruire la fase negoziale inerente all'operazione.

Questo sistema di registrazione opera in via accentrata, in locali appositamente allestiti e dotati di sistemi di sicurezza per l'accesso. Il sistema è sovrinteso da un Gestore responsabile del funzionamento, dei sistemi di allarme e della conservazione dei supporti magnetici nel rispetto delle norme di cui al Regolamento Consob n. 11522/98;

- integrale delle conversazioni in entrata e in uscita sulle linee telefoniche facenti capo a ciascun operatore per lo svolgimento della propria prestazione lavorativa, fermo restando che gli operatori avranno a disposizione altre linee telefoniche, non sottoposte a registrazione, per conversazioni diverse da quelle relative alle attività transazionali che dovranno godere della dovuta riservatezza.

Gli operatori saranno debitamente informati in merito alle linee non soggette a registrazione telefonica.

Le apparecchiature di registrazione - ubicate presso le diverse strutture organizzative - nonché i relativi supporti (DAT - DVD - Cassette VHS - nastri magnetici, etc...), datati e numerati, sui quali sono registrate le conversazioni telefoniche, saranno custoditi in appositi armadi protetti le cui chiavi di accesso - contenute in buste sigillate - saranno di norma affidate al responsabile della struttura operativa.

E' facoltà del Rappresentante Sindacale verificare, su sua richiesta ed in presenza di un incaricato dell'Azienda, la conservazione dei supporti sui quali sono registrate le conversazioni nonché l'avvenuto rispetto delle procedure di numerazione e datazione degli stessi.

Ricerca e riascolto delle telefonate registrate e relative modalità.

Il riascolto delle conversazioni avverrà tramite l'impiego di codici/chiavi/password individuali, con le seguenti modalità:

- a. riascolto ad iniziativa dell'operatore.

Nel caso in cui il sistema consenta il riascolto individuale ed in piena autonomia delle telefonate da parte di ciascun operatore, questi potrà accedere solo alle proprie

registrazioni con l'immissione di un proprio codice/password identificativo personale nel rispetto delle modalità operative specificate nella parte tecnica del presente accordo.

- b. riascolto ad iniziativa della Banca in tutti i casi di contestazione su una transazione.
Il riascolto, nel rispetto delle modalità operative diramate dall'Azienda, dovrà avvenire alla presenza dell'addetto che ha materialmente curato l'operazione o, in caso di sua assenza, di altra persona da lui incaricata e, se richiesto, da un Rappresentante Sindacale delle OO.SS. firmatarie dell'accordo.
- c. riascolto ad iniziativa della Banca per l'assolvimento della funzione di controllo interno prevista da norme di legge e/o regolamentari a garanzia della tutela della clientela e/o del patrimonio aziendale.
Il riascolto delle conversazioni telefoniche da parte delle predette funzioni di controllo potrà avvenire esclusivamente per le finalità indicate:
- previa segnalazione al personale interessato nell'ambito dei sistemi di registrazione parziale delle conversazioni che prevedono il riascolto in via centralizzata. Al riguardo l'Azienda fornirà una periodica informativa alle OO.SS. firmatarie del presente accordo circa i controlli effettuati e le eventuali anomalie riscontrate in materia;
 - nel rispetto delle modalità operative previste dal punto b. che precede per tutti i sistemi di registrazione integrale.

Impegni dell'Azienda.

L'Azienda si impegna a:

- informare i dipendenti sulla finalità e l'utilizzo dell'impianto di registrazione e a rendere edotti i clienti e/o i corrispondenti in ordine alla registrazione dei colloqui telefonici;
- fornire un'informativa a tutte le RR.SS.AA. interessate per illustrare le finalità, le caratteristiche dei sistemi di registrazione in atto presso l'unità produttiva, nonché i contenuti del presente accordo;
- adottare sistemi che consentano di contrassegnare ciascuna conversazione con ogni elemento utile a facilitare l'individuazione nella fase di ricerca;
- non adottare verso gli operatori interessati (compresi quelli di altre filiali/strutture della Banca eventualmente coinvolti in qualità di corrispondenti) comportamenti discriminatori, provvedimenti disciplinari, di rivalsa o di risarcimento nel caso in cui l'Azienda venga a conoscenza, a seguito del riascolto delle telefonate, di notizie o di eventuali errori degli addetti, a meno che dagli accertamenti non emergano comportamenti fraudolenti o attuati in violazione di specifiche normative regolamentari, contrattuali e/o di legge;
- non utilizzare i dati e le informazioni ottenute a seguito del riascolto per fini ed effetti diversi da quelli esplicitati.

Le Parti si danno atto pertanto - ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 della Legge n. 300/1970 - che i sistemi di registrazione presso IntesaBci sono quelli di cui al citato elenco allegato 1.

Le Parti convengono altresì che

- l'installazione di ulteriori impianti di registrazione per le finalità descritte o la modifica di quelli esistenti, potrà avvenire a seguito di apposito incontro tra l'Azienda e le OO.SS.LL. firmatarie del presente accordo, al fine di verificare la compatibilità con le previsioni in esso contenute;
- l'unica finalità dei sistemi di registrazione telefonica è quella di verificare – nei richiamati termini normativi – i profili dell'operazione restando esclusa ogni altra finalità, diretta o indiretta, di controllo a distanza dei dipendenti.

**SISTEMI DI REGISTRAZIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO
OPERATIVI IN INTESABCI**

Sistemi di registrazione parziale delle conversazioni

STRUTTURA/ATTIVITA'	SISTEMA DI REGISTRAZIONE	UBICAZIONE
Intermediazione c/o Filiali ordini impartiti telefonicamente dalla clientela	Matra Telerec	Via Verdi, 8

Sistemi di registrazione integrale delle conversazioni

STRUTTURA/ATTIVITA'	SISTEMA DI REGISTRAZIONE	UBICAZIONE
Divisione Private - Filiali Private	Mirra	c/o Filiali Private
Divisione Rete Italia Contact Center Multimediale	Wordnet di Racal	Via Giambellino, 135
Direzione Finanza Bancaria	Nice Log di Nice	Via Clerici, 4
Divisione Banca d'Affari = Direzione Corporate Finance & Treasury	Racal (Ditta Res - Centrale Hicom)	Piazza Belgioioso, 2
= Direzione Global Relationship Banking	Philips (Centrale Alcatel)	Piazza Belgioioso, 2

**SISTEMI DI REGISTRAZIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO
INTERMEDIAZIONE C/O FILIALI**

Tipo impianto	MATRA TELEGATE
Caratteristiche tecniche	<p>Il sistema - al quale gli utenti accedono utilizzando il servizio di "Conversazione a 3" di Telecom Italia - è costituito da due elementi fondamentali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) il sistema di registrazione e interfaccia telefonica (Telegate – CU), 2) il sistema di gestione e archiviazione delle informazioni (Telegate – SU). <p>Il sistema Telegate – CU ha il compito di supportare:</p> <ul style="list-style-type: none"> – le connessioni alle reti telefoniche attraverso schede di interfaccia digitali con protocollo ISDN, – la validazione, tramite messaggi vocali e toni DTMF da tastiera del telefono, della telefonata da registrare, – la gestione della telefonata in corso tramite toni DTMF da tastiera del telefono (attivazione e chiusura della registrazione) con servizi all'utente (es. riascolto, cambio password). <p>Il sistema Telegate – SU ha invece il compito di :</p> <ul style="list-style-type: none"> – raccogliere le informazioni relative alla registrazione (dati per la successiva ricerca e dati "voce" registrati), – salvare le informazioni su supporti magnetici per la loro conservazione, – consentire la ricerca di registrazioni specifiche ed il loro riascolto. <p>Il sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> – assicura la validazione dell'operatore che effettua la registrazione, tramite messaggi vocali e toni DTMF da tastiera del telefono, , – informa le parti interessate, con messaggi vocali, dell'inizio e della fine registrazione, – permette all'operatore di personalizzare la propria registrazione con un proprio messaggio d'accesso e di garantire la riservatezza d'accesso con una propria password telefonica, – assicura il salvataggio delle informazioni su supporti magnetici, – garantisce la possibilità, attraverso la gestione di un database, di ricerca e di riascolto delle registrazioni.

Ubicazione	Via Verdi, 8 - Milano - L'impianto è custodito in apposito locale tecnico.
Supporti di registrazione	Registrazione su nastro magnetico.
Termine di conservazione	Almeno due anni
Modalità di registrazione	<p>L'operatore – quando il cliente manifesta l'intenzione di effettuare un ordine, compone un numero verde e digita matricola e password, per attivare il sistema di registrazione. Il sistema, sentito sia dall'operatore che dal cliente, identifica la banca, l'operatore e il numero della registrazione, da ricopiare, a cura dello stesso, sull'attestazione cartacea dell'ordine.</p> <p>La registrazione dura 6 minuti, eventualmente prolungabili.</p> <p>Il sistema inoltre consente la ricerca e il riascolto delle telefonate, in base alle seguenti modalità.</p> <p>L'operatore, dalla propria postazione telefonica, può accedere alle proprie registrazioni tramite matricola e password,</p> <p><u>Riascolto entro 5 gg.:</u> l'operatore inserisce il numero progressivo della registrazione. Tale numero è univoco per matricola e si azzerà tutti i giorni. Il sistema propone in automatico la prima registrazione della giornata.</p> <p><u>Riascolto oltre 5 gg.:</u> l'operatore chiama l'amministratore del sistema fornendo il numero progressivo della registrazione, il numero matricola del dipendente, la data della registrazione. L'amministratore provvede a ricontattare il responsabile di filiale per accertare l'identità del richiedente ed evitare accessi non autorizzati. Il responsabile di filiale, accertato che la richiesta è stata inoltrata dall'operatore che ha effettuato la registrazione, fornisce l'autorizzazione verbale all'amministratore del sistema. L'amministratore abilita la linea.</p> <p>Considerato che all'operatore è consentito il diretto riascolto delle registrazioni relative alle proprie operazioni, il riascolto ad iniziativa della Banca in via centralizzata da parte degli organi centrali preposti avviene previa segnalazione al dipendente interessato e nel rispetto delle modalità e finalità indicate.</p>

**SISTEMI DI REGISTRAZIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO
INTERMEDIAZIONE c/o FILIALI PRIVATE**

Tipo impianto	MIRRA
Caratteristiche tecniche	<p>Mirra Serie 1: Media di registrazione: CD Numero massimo di canali registrati: 16 Ore di registrazione: 120 circa</p> <p>Mirra Serie 2: Media di registrazione: DVD Numero massimo di canali registrati: 32 Ore di registrazione: 1300 circa</p>
Ubicazione	C/o Filiali Private – L'impianto è custodito in apposito locale tecnico.
Supporti di registrazione	CD o DVD
Termine di conservazione	Due anni dalla data dell'ultima registrazione effettuata
Modalità di registrazione	<p>Il sistema consente di effettuare automaticamente le registrazioni di tutte le telefonate in entrata o in uscita che transitano su numeri telefonici appositamente abilitati ed opportunamente contrassegnati.</p> <p>Nella fase di riascolto delle telefonate, che si effettua direttamente presso il server dell'unità operativa, la ricerca della telefonata avviene grazie ad un software applicativo previo inserimento nell'apposita maschera, dei parametri identificativi (data inizio/fine del periodo di ricerca, ora inizio/fine del periodo di ricerca, nome del canale da ricercare, etc).</p> <p>L'operatore ha accesso alle proprie registrazioni direttamente sul personal computer dedicato, previa abilitazione ad opera del responsabile della Filiale (Manager di sistema) attraverso l'inserimento della matricola e password.</p>

SISTEMI DI REGISTRAZIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO CONTACT CENTER MULTIMEDIALE

Tipo impianto	WORDNET
Caratteristiche tecniche	Registratori Wordnet della Thales. Nella fase di ricerca è previsto l'utilizzo dell'applicativo S.A.R.A. per l'identificazione dei messaggi registrati dal sistema.
Ubicazione	Via Giambellino, 135 - Milano - L'impianto è custodito in apposito locale tecnico.
Supporti di registrazione	Registrazione su nastro magnetico
Termine di conservazione	Almeno due anni
Modalità di registrazione	<p>Una chiave logica viene assegnata a un dipendente della struttura per la funzione di inserimento/sostituzione delle cassette, mentre una chiave fisica viene assegnata ad un altro dipendente della struttura per il riascolto delle registrazioni.</p> <p>Entrambe le chiavi sono custodite in separate buste sigillate con le firme degli assegnatari, di un rappresentante designato dagli operatori e custodite in armadio ignifugo, le cui chiavi saranno consegnate al responsabile dell'Ufficio o a un suo delegato.</p> <p>I nastri registrati sono custoditi in busta sigillata con l'indicazione della data ed ora a cui si riferisce la registrazione, con la firma del responsabile dell'ufficio o di un suo delegato e posti in armadio ignifugo in ordine cronologico.</p> <p>L'accesso alle varie funzioni del sistema è regolato da più password, una assegnata alla Direzione e l'altra ad un rappresentante designato dagli operatori.</p>

SISTEMI DI REGISTRAZIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO DIREZIONE FINANZA BANCARIA
--

Tipo impianto	NICE LOG DI NICE
Caratteristiche tecniche	<p>Il sistema registra "in continuo" le conversazioni telefoniche dalle postazioni dedicate alla contrattazione finanziaria, comprese anche le linee dei "brokers".</p> <p>La registrazione avviene automaticamente all'impegno delle linee, sia ingresso, sia in uscita, e non può essere disattivata dall'operatore.</p> <p>La privacy viene garantita mettendo a disposizione degli operatori delle linee "personali", identificate come non registrate.</p> <p>Il sistema può considerarsi composto dai seguenti blocchi logici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unità di registrazione e archiviazione. Preposta alla registrazione delle telefonate in formato di file criptato memorizzato su Hard Disk e trasferito quindi su supporto DAT. - Unità di ricerca. Separata dall'unità di registrazione, consente la ricerca di una registrazione tramite vari parametri di filtro e restituisce la posizione nell'Hard Disk o l'identificativo della cassetta, consentendone quindi l'ascolto. <p>L'accesso alle varie funzioni del sistema è regolato da più password, una assegnata alla Direzione e l'altra ad un rappresentante designato dagli operatori.</p>
Ubicazione	Via Clerici, 4 - Milano – L'impianto è custodito in apposito armadio.
Termine di conservazione	Almeno due anni.
Supporti di registrazione	Cassette tipo DAT.
Modalità di registrazione	<p>L'impianto di riproduzione è custodito in apposito armadio munito di doppia serratura. Una chiave è posta in busta sigillata a firma di un responsabile dell'Azienda e di un rappresentante designato dagli operatori.</p> <p>I nastri sono sigillati all'atto dell'estrazione con carta adesiva, contrassegnati con numero progressivo e firmati dalla Direzione, e conservati in armadio ignifugo in ordine cronologico.</p>

**SISTEMI DI REGISTRAZIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO
DIREZIONE CORPORATE FINANCE & TREASURY
DIVISIONE BANCA D'AFFARI**

Tipo impianto	RACAL WORDSAFE MAXIMA (Ditta Res - Centrale Hicom)
Caratteristiche tecniche	<p>3 sistemi da 64 canali (2 digitali + 1 analogico)</p> <p>Il sistema registra ogni conversazione telefonica delle linee dedicate alla contrattazione finanziaria, comprese anche le linee dei "brokers".</p> <p>Il sistema può considerarsi composto dai seguenti blocchi logici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un'unità di registrazione e archiviazione Preposta alla registrazione delle telefonate in formato di file criptato memorizzato su Hard Disk e trasferito quindi su supporto DAT - un'unità di ricerca Separata dall'unità di registrazione che consente la ricerca di una registrazione tramite vari parametri di filtro e restituisce la posizione nell'Hard Disk o l'identificativo della cassetta, consentendone quindi l'ascolto. <p>L'accesso alle varie funzioni del sistema è regolato da una chiave meccanica che sarà riposta in busta sigillata recante le firme di un Responsabile della Direzione e di un rappresentante designato dagli operatori.</p>
Ubicazione	Piazza Belgioioso, 2 - L'impianto è custodito in apposito locale.
Supporti di registrazione	Cassette VHS.
Termine di conservazione	Al momento garantito per 3 mesi.
Modalità di registrazione	In continua sui flussi entranti/uscenti e linee dirette facenti capo alla Centrale HICOM (02.8540.1).

**SISTEMI DI REGISTRAZIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO
DIREZIONE GLOBAL RELATIONSHIP BANKING
DIVISIONE BANCA D'AFFARI**

Tipo impianto	RACAL WORDNET (Serie 2 , 64 canali - Centrale Alcatel)
Caratteristiche tecniche	<p>64 canali analogici. La registrazione avviene automaticamente all'impegno delle linee, sia ingresso, sia in uscita, e non può essere disattivata dall'operatore.</p> <p>Il sistema può considerarsi composto dai seguenti blocchi logici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - unità di registrazione e archiviazione. Preposta alla registrazione delle telefonate in formato di file criptato memorizzato su Hard Disk e trasferito quindi su DVD, - unità di ricerca. Separata dall'unità di registrazione che consente la ricerca di una registrazione tramite vari parametri di filtro e restituisce la posizione nell'Hard Disk o l'identificativo del CD, consentendone quindi l'ascolto. <p>L'accesso alle varie funzioni del sistema è regolato da più password: una assegnata alla Direzione e l'altra ad un rappresentante designato dagli operatori.</p>
Ubicazione	Piazza Belgioioso, 2 - L'impianto è custodito in apposito locale.
Supporti di registrazione	DVD.
Termine di conservazione	5 anni.
Modalità di registrazione	Digitale su supporto DVD.