

VERBALE DI ACCORDO

In Verona, in data 19 febbraio 2009

TRA

UNICREDIT CORPORATE BANKING S.p.A., rappresentata da Andrea Ceglie, Massimo Poli e Anna Dall'Oca

E

DIRCREDITO	rappresentata da Adriano Zanuso
FABI	rappresentata da Salvagno Raimondo
FIBA-CISL	rappresentata da Chiara Rossi
FISAC-CGIL	rappresentata da Pierantonio Framba
UGL	rappresentata da Sergio Romano
UIL CA	rappresentata da Maurizio Calzolari
SINFUB	rappresentata da Simone Zeno Maria Adami

premesso che:

- nell'ambito degli interventi finalizzati ad ampliare ed acquisire quote di mercato, attraverso l'aumento di competitività e la soddisfazione delle richieste della clientela è stata decisa l'attivazione di un presidio denominato "CUSTOMER FOREX DESK" (di seguito denominato anche CFD), che svolge attività di consulenza specialistica e di prenotazione/contrattazione di cambi a pronti e a termine e, a tendere, la funzione di sala operativa finanza;
- il "CUSTOMER FOREX DESK", può essere contattato direttamente via telefono esclusivamente dalla clientela che è stata preventivamente autorizzata ad accedervi, mediante l'assegnazione di un codice identificativo, che dovrà essere riferito a voce all'operatore al momento dell'ordine;
- Unicredit Corporate Banking S.p.A., al fine di adempiere alla normativa di legge vigente in materia (D.Lgs. 24 febbraio 1998, n.58, Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediari finanziari, e successive modifiche e Regolamento Consob n.11522 del 1° luglio 1998 e successive modifiche), che di procedere alle opportune verifiche tanto in caso di contestazione sulle singole operazioni, che nel caso di dar corso a richieste delle autorità inquirenti, nonché per finalità di auditing e monitoraggio, intende installare un sistema di registrazione delle conversazioni telefoniche;

- a tale scopo verrà installato un sistema di registrazione telefoniche digitale (HARDWARE E SOFTWARE) in gestione ad UGIS (“Amministratore del Sistema”) e fornito ad UCCB (“Società Utilizzatrice”);
- che in conformità alle previsioni in materia di tenuta e conservazione delle registrazione degli ordini telefonici e di tutela della privacy i supporti informatici contenenti le predette registrazioni telefoniche saranno cancellati trascorsi 5 anni;
- la clientela abilitata potrà accedere al CFD per il tramite di apposito numero verde, solo previa verifica del codice identificativo

TUTTO QUANTO PREMESSO,

si è convenuto quanto segue:

- 1) le premesse sono parte integrante del presente Verbale;
- 2) con l’installazione di tale apparecchiatura l’Azienda non intende attuare in alcun modo controllo a distanza dell’attività dei lavoratori ai sensi dell’art. 4 della Legge 20.05.1970, n.300;
- 3) ai fini del presente verbale si intende:
 - “Operatore”: il dipendente che opera presso il CFD e che riceve/effettua le telefonate con la clientela mediante la linea telefonica dedicata per l’effettuazione del servizio (“ numero verde”);
 - “Supervisore”: il responsabile gerarchico preposto alla responsabilità del funzionamento della struttura. Attualmente il ruolo di supervisore è svolto dal Responsabile di Unità Organizzativa e/o da un suo delegato;
 - “Auditor”: il dipendente UniCredit Audit S.p.A. incaricato di svolgere accertamenti particolari e/o generalizzati per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali di controllo interno previste dalle norme di legge o di regolamenti interni, ovvero nell’ambito di disposizione delle autorità di vigilanza nonché per finalità ispettive motivate da esigenze di tutela della clientela e/o del patrimonio aziendale;
 - “Utilizzatori finali”: tutti i soggetti sopra individuati;
- 4) presso le postazioni di lavoro degli operatori, che forniscono consulenza e/o perfezionano transazioni in divisa o su prodotti derivati per il tramite telefonico, sarà installata un’apposita linea telefonica, collegata alla postazione di lavoro (PC) e dedicata alla registrazione delle disposizioni telefoniche impartite dalla clientela, che vi potrà accedere per il tramite del codice identificativo preventivamente comunicato;

- 5) le registrazioni su tali linee dedicate saranno in continuo senza necessità di porre in essere alcuna operazione;
- 6) ciascun operatore sarà dotato di un secondo apparecchio telefonico, differente da quello usato per le transazioni e non sottoposto a registrazione, per la quotidiana operatività interna;
- 7) le registrazioni saranno memorizzate su supporti digitali non riscrivibili (CAS) in duplice copia, mentre i record delle registrazioni verranno salvati on line in SQL Farm (server);
- 8) l'accesso al riascolto delle registrazioni avverrà in autonomia da parte degli utilizzatori finali in base alla profilazione definita dall'amministratore del sistema, attraverso un'applicazione web, accedendo con la propria matricola di dominio al PC, che sarà dotato di normali dispositivi multimediali (casse, cuffie, ...);
- 9) l'accesso al sistema sarà consentito tramite chiavi logiche assegnate direttamente dall'amministratore del sistema così definite:

Operatore: potrà accedere in autonomia al riascolto di tutte le registrazioni dal medesimo poste in essere;

Supervisore: potrà accedere al riascolto di tutte le registrazioni degli operatori coordinati secondo le modalità di seguito descritte;

Auditor: potrà accedere per scopi istituzionali al riascolto di tutte le registrazioni degli operatori coordinati secondo le modalità di seguito descritte;

- 10) una volta eseguito l'accesso al tool viene data la possibilità all'utilizzatore finale (in base alla propria profilazione/ruolo) di eseguire ricerche in base a parametri standard quali data e ora, numero chiamante, numero chiamato, operatore, ...);
- 11) il riascolto delle registrazioni avrà carattere di riservatezza e potrà avvenire di norma solo alla contemporanea presenza dell'operatore e comunque mai a sua insaputa. L'operatore, su sua richiesta, potrà essere assistito nelle operazioni di riascolto da un dirigente sindacale dell'organizzazione cui abbia conferito mandato;
- 12) qualora l'operatore risulti assente e/o irreperibile e sia indispensabile procedere al riascolto delle predette registrazioni in relazione a particolari circostanze ovvero per la necessità di adempiere a specifiche richieste dell'autorità giudiziaria, sarà possibile procedere al riascolto con la contemporanea presenza del supervisore e dell'auditor. Nei casi previsti al presente paragrafo l'operatore dovrà essere tempestivamente messo al corrente del riascolto mediante idonea comunicazione. Dei predetti riascolti si terrà traccia mediante la redazione di un verbale scritto contenente la trascrizione dei contenuti della registrazione oggetto di indagine;
- 13) le OO.SS., nella prima fase di installazione dell'impianto, potranno assistere alle prove di funzionamento dello stesso. Viene stabilito un periodo di sperimentazione tecnica di un mese circa

dalla data di installazione, dopodichè il sistema di registrazione diverrà completamente operativo. Le OO. SS. potranno verificare nel tempo, previa richiesta, l'utilizzo del sistema di registrazione secondo quanto stabilito dal presente verbale;

14) la Banca provvederà ad avvisare il personale interessato circa le modalità di funzionamento e di riascolto con opportuna comunicazione di servizio;

15) eventuali modifiche al presente Verbale di Accordo potranno essere apportate previa intesa tra l'Azienda e le OO.SS.

Letto, confermato e sottoscritto.

UNICREDIT

DIRCREDITO

FABI

FIBA-CISL

FISAC-CGIL

UGL

UIL CA

SINFUB