

**ACCORDO**  
per il servizio di registrazione delle **conversazioni telefoniche**

Milano, 16 Aprile, 2014

Tra UniCredit S.p.A. rappresentata dal Sig. Silvio Lops

e le RSA dell'Unità produttiva di Milano delle OO.SS:

DIRCREDITO, FABI, FIBA/CISL, FISAC/CGL, SINFUB, UGL CREDITO, UILCA

Nelle persone di:

DIRCREDITO: De Michele Flavio, De Giorgi Rosanna

FABI: Turati Marco

FIBA/CISL: Muzzi Roberto, Randazzo Giovanni, Ria Giuseppe

FISAC/CGIL: Carabelli Marco, Cucinotta Giusy, Maghini Danilo

SINFUB: Faraone Graziella

UGL CREDITO: Carta Bruno, Zecca Davide

UILCA: Mariani Paola, Poggi Roberto, Tartarelli Daniele

Premesso che :

1. Le Funzioni di business di UniCredit SpA (di seguito "**Banca**") elencate **nell'allegato "A"** svolgono servizi ed attività di investimento aventi per oggetto strumenti finanziari, quali la negoziazione, la ricezione e trasmissione ordini e/o altre attività connesse, verso controparti istituzionali e corporate, anche utilizzando il canale telefonico. L'utilizzo del telefono per lo svolgimento di tali servizi ed attività comporta un alto rischio operativo per la Banca.
2. Al fine di contenere tale rischio operativo, acquisire certezza sul contenuto di tali comunicazioni telefoniche tutelando la Banca e i dipendenti in caso di contestazioni da parte della clientela istituzionale e corporate, ed ottemperare alle disposizioni di legge in materia di intermediazione finanziaria di cui al Regolamento Consob adottato con Delibera 16190 del 29 ottobre 2007 (Regolamento Intermediari), art. 57 (Registrazione degli ordini telefonici ed elettronici) e di cui al Regolamento Congiunto Banca d'Italia e Consob, art. 29 (Conservazione delle registrazioni), la Banca con il presente accordo (di seguito "Accordo") intende definire le modalità di registrazione e conservazione delle suddette conversazioni telefoniche, nonché i casi in cui è consentito accedere alle stesse e con quali modalità,

tutto ciò premesso, si conviene quanto segue:

3. Per i servizi e le attività svolte dalle Funzioni della Banca elencate nell'Allegato "A", si utilizzano i sistemi di comunicazione e registrazione "IPC" e "CISCO" (di seguito i "**Sistemi**"), le cui caratteristiche tecniche e di configurazione e le relative modalità di funzionamento sono state illustrate.
4. Sono sottoposte a registrazione le conversazioni telefoniche, in entrata e in uscita, riguardanti i predetti servizi ed attività, svolte dai lavoratori appartenenti alle predette Funzioni della Banca abilitati all'utilizzo dei Sistemi e, pertanto, nominativamente individuati dalla Funzioni di business di appartenenza, con apposita comunicazione scritta (di seguito gli "**Utenti**");
5. Gli Utenti, per isola di appartenenza, saranno dotati di 1 telefono aziendale a linea fissa non soggetto a registrazione affinché i medesimi possano utilizzarli, in alternativa ai telefoni sottoposti a registrazione, per effettuare comunicazioni diverse da quelle di cui alle Premesse dell'Accordo.

A collection of handwritten signatures in blue and black ink, corresponding to the names listed in the document. The signatures are arranged in a row at the bottom of the page, with some overlapping. The names 'De Michele', 'De Giorgi', 'Turati', 'Muzzi', 'Randazzo', 'Ria', 'Carabelli', 'Cucinotta', 'Maghini', 'Faraone', 'Carta', 'Zecca', 'Mariani', 'Poggi', and 'Tartarelli' are visible as part of the signatures.

6. La Banca provvederà a rendere, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, un'informativa privacy integrativa di quella già resa all'instaurazione del rapporto di lavoro agli Utenti, nonché ai dipendenti appartenenti alla Divisione CIB Italy, le cui telefonate, se effettuate sui telefoni registrati assegnati in utilizzo agli Utenti, saranno automaticamente registrate e conservate fino a 10 anni, e, quindi, recuperabili ed accessibili nei casi e con le tutele previste nell'Accordo.
7. I responsabili delle Funzioni di business coinvolte provvedono, preventivamente all'adibizione, ad informare adeguatamente gli Utenti sulle modalità di funzionamento dei Sistemi, trasmettendo agli stessi adeguata informativa sul funzionamento dei Sistemi, e raccogliendo sulla medesima la firma degli Utenti per presa visione.

Con riferimento alle modalità di **registrazione e archiviazione delle comunicazioni telefoniche**:

8. Le modalità tecniche e i dispositivi con i quali viene effettuata la registrazione delle comunicazioni telefoniche e la relativa archiviazione sono state illustrate.
9. La registrazione è attiva in modalità **continua** su ognuno dei Sistemi, dall'inizio alla chiusura della comunicazione telefonica.
10. Per quanto riguarda il sistema "IPC" l'accesso alle funzionalità viene effettuato tramite user-id protetta dalla password individuale di ogni Utente.
11. I Sistemi saranno configurati per gestire i seguenti livelli di accesso:
  - a. **amministratore master**: è il primo livello di accesso (più elevato) il cui profilo consente la creazione, modifica e la cancellazione delle utenze di livello inferiore; tale profilo è di competenza di UniCredit Business Integrated Solutions SCpA (di seguito "**UBIS**");
  - b. **amministratore utenze**: opera tramite una specifica user-id protetta da password individuale che consente l'accesso al sistema per l'amministrazione delle utenze di livello inferiore; anche tale profilo è di competenza di UBIS;
  - c. **supervisor**: sono nominati dalle funzioni abilitate ad accedere all'archivio delle telefonate registrate per il riascolto delle conversazioni telefoniche; tali funzioni sono le Funzioni di business della Banca come specificate al punto 1 (all. A), Internal Audit e Compliance; i supervisor possono accedere alle applicazioni che consentono l'utilizzo delle funzioni di ricerca, selezione e riascolto delle registrazioni on-line o archiviate;
  - d. **utenti**: è il livello di accesso degli operatori abilitati all'utilizzo dei Sistemi.
12. Le telefonate registrate sono archiviate, per la durata complessiva di **anni 10 (dieci)**, in due server, uno situato in UniCredit Milano presso Piazza Gae Aulenti (*Garibaldi backroom*), l'altro, configurato come server di emergenza, situato presso UniCredit Verona Montebianco (*Verona DR backroom*). UniCredit SpA si impegna a cancellare/distuggere i dati oggetto di registrazione e conservazione decorsi i 10 anni dalla data di acquisizione degli stessi, sempre che nel mentre non siano intervenute circostanze che, ai sensi di legge, ne impongano l'ulteriore conservazione.

Con riferimento alle modalità di **ricerca e di riascolto delle telefonate registrate**:

13. Per quanto riguarda il sistema "IPC" la ricerca di una registrazione può essere effettuata accedendo ad una apposita postazione situata in Piazza Gae Aulenti – Torre C). La ricerca si effettua tramite un software apposito che permette, con l'applicazione di filtri (es. data e ora della comunicazione), di selezionare le telefonate registrate con riferimento all'user-id dell'utente. Per quanto riguarda il sistema "CISCO" la procedura di riascolto avviene tramite la funzionalità WEBplay disponibile sul portale o utilizzando la postazione dell'utente seguendo le modalità descritte all'interno di UniContact.
14. Il riascolto delle telefonate registrate potrà avvenire nei seguenti casi:
  - a. **per esigenze e a iniziativa dell'Utente**, limitatamente alle registrazioni da questi effettuate con la propria user-id;
  - b. **a fronte di contestazioni o reclamo scritto della clientela o di terzi**, ricevuti dalle strutture a ciò preposte di UniCredit;
  - c. **a richiesta dell'Autorità Giudiziaria o degli Organi di Vigilanza**;

ok

*Handwritten signatures:*  
 [Signature]  
 [Signature]  
 [Signature]  
 [Signature]

*Handwritten signature:*  
 [Signature]

*Handwritten signatures:*  
 [Signature]  
 [Signature]  
 [Signature]  
 [Signature]

- d. **per finalità ispettive da parte di Internal Audit di UniCredit**, effettuate in rispondenza al Regolamento degli Organi Sociali e della Direzione Generale e alla normativa interna;
- e. **per finalità di controllo da parte di Compliance e/o da strutture interne di UniCredit S.p.A. a cui sono formalmente demandate tali specifiche funzioni da parte del Regolamento degli Organi Sociali e della Direzione Generale.**  
Tali controlli devono essere motivati da esigenza di tutela della clientela e/o del patrimonio aziendale; riguardare esclusivamente le operazioni oggetto di registrazione e finalizzati a verificare, a campione, il rispetto delle disposizioni di legge in materia di intermediazione finanziaria (vedi punto 2 dell'Accordo);
- f. **per motivi di sicurezza e protezione del sistema informatico della Banca**, qualora il personale incaricato in forma scritta facente parte delle Strutture di Sicurezza di UBIS o del Security Department della Banca debba, ad esempio, intervenire per contrasto all'azione dannosa di virus, intrusioni telematiche, ecc. o per motivi tecnici e/o manutentivi e/o di regolare svolgimento dell'attività lavorativa; fatta eccezione per gli interventi urgenti necessari a fronteggiare situazioni di emergenza, il predetto personale incaricato accederà ai dati personali solo su richiesta dell'utente e previo consenso conferito dal medesimo .
15. Nei casi elencati ai punti **14.b, 14.d, 14.e** all'ascolto della telefonata parteciperanno:
- l'Utente che ha effettuato la telefonata o, in sua assenza, persona da lui delegata per iscritto;
  - il supervisore e/o la/e persona/e indicata/e dalla Banca;
  - un dirigente delle rappresentanze sindacali delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente verbale a scelta dell'utente interessato, salvo sua esplicita rinuncia scritta; in quest'ultimo caso la Banca provvede ad informare le suddette Organizzazioni Sindacali dell'avvenuto ascolto della registrazione;
  - eventualmente, a discrezione della Banca, un rappresentante della controparte coinvolta nella contestazione.
16. Nei casi elencati ai punti **14.b, 14.d, 14.e** il contenuto della registrazione verrà trascritto su apposito verbale, firmato da tutti i soggetti di cui al punto 15 partecipanti al riascolto della conversazione telefonica. In tale verbale saranno indicati: la data in cui è stato effettuato il riascolto, l'elenco dei parametri nell'ambito dei quali è stato effettuato il riascolto (orari, giorni e user-id operatore), gli estremi delle operazioni oggetto di riascolto; detto verbale verrà inoltrato in copia all'utente interessato, con sollecitudine, a cura della Banca.
17. Tutte le richieste di recupero delle comunicazioni telefoniche archiviate devono essere indirizzate al team/unit che, all'interno di ogni area abilitata al riascolto delle conversazioni telefoniche registrate, risulta incaricato di espletare le attività operative descritte nel processo che disciplina il recupero e il riascolto delle comunicazioni telefoniche; esse possono essere redatte dal responsabile della funzione di business a cui appartiene l'utente che ha effettuato la comunicazione e/o dalle strutture interne cui siano formalmente demandate funzioni ispettive e di controllo (in questo caso informando preventivamente l'Utente e la funzione di business cui appartiene).
18. E' facoltà dell'Utente ovvero della Banca – dandone comunicazione all'Utente – di utilizzare il contenuto della registrazione, anche tramite la sua trascrizione e/o duplicazione, come mezzo di prova nei confronti di terzi.
19. Le registrazioni non potranno essere utilizzate per esigenze o motivi diversi da quelli previsti dall'Accordo. La Banca si impegna inoltre a non utilizzare dette registrazioni con finalità di controllo a distanza della prestazione dell'Utente. Devono quindi essere evitati controlli prolungati, costanti ed indiscriminati.
20. La Banca si impegna a non adottare e a non consentire l'adozione di criteri discriminatori nei confronti degli Utenti, rispetto agli altri lavoratori, nella valutazione delle informazioni che dovessero emergere dall'ascolto delle registrazioni. La Banca non istruirà alcun procedimento disciplinare nei confronti dell'Utente, nel caso in cui dagli accessi alle registrazioni venisse riscontrata una irregolarità commessa dal medesimo nella prestazione lavorativa, salvo il caso di dolo.

lof

Roberto Manoni  
M. Merler

12

D. De Luca  
G. De Luca

to

to

21. La Banca si impegna a rimuovere ogni e qualsiasi atto o comportamento contrastante in tutto o in parte con quanto stabilito nell'Accordo, assumendo i provvedimenti del caso.
22. Tutti i soggetti che accederanno alle registrazioni, secondo le modalità e tutele del presente accordo, resteranno vincolati alla massima riservatezza su dati, informazioni e fatti che saranno conosciuti in occasione di tali accessi.
23. I rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali hanno la facoltà di consultare il manuale tecnico e di verificare tramite i rispettivi lavoratori designati, per un massimo di 2 volte all'anno, entro il 31.03 (per il secondo semestre dell'anno precedente) ed entro il 30.09 (per il primo semestre dell'anno in corso) il regolare funzionamento dei Sistemi e la corretta configurazione degli stessi nel rispetto dell'Accordo, compresa l'identificazione delle periferiche censite nel sistema stesso. Tali verifiche sono da intendersi estese anche al sistema di monitoraggio e di intervento in remoto e al sistema di monitoraggio centralizzato.
24. I rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali in occasioni delle verifiche potranno, altresì, richiedere all'amministratore la stampa del log dei Sistemi su cui sono registrate tutte le attività sui Sistemi stessi, compresi gli eventuali accessi da parte degli utenti delle altre società collegate ai Sistemi e/o dei rispettivi supervisor e lavoratori designati.

Con riferimento alle modalità di conservazione delle comunicazioni telefoniche effettuate prima del 18/10/13:

25. Le telefonate sono registrate in formato cifrato su supporti magnetici non duplicabili; l'accesso alla funzione di estrazione è protetta da password attribuita all'amministratore. Al momento dell'estrazione tali supporti informatici saranno conservati in ordine cronologico; tali supporti verranno conservati per un periodo di 10 (dieci) anni, dopo di che saranno distrutti, dopo averne riportato gli estremi su apposito registro sottoscritto dai supervisor e dai lavoratori designati.
26. Tali supporti magnetici sono conservati in due armadi ignifughi situati a Milano in Piazza Gae Aulenti: un armadio si trova in Torre C, l'altro armadio in Torre A.
27. In tutti i casi in cui si renderà necessario accedere agli armadi di cui sopra, l'amministratore comunicherà tempestivamente in forma scritta (anche a mezzo fax o e-mail) alle funzioni interessate, specificando data e ora dell'accesso e relativa motivazione, in tempo utile per consentire la preventiva presa visione di tale comunicazione durante l'ora di lavoro. Di ogni accesso al sistema verrà redatto apposito verbale – riportante data, motivazioni, durata e nominativi dei presenti. Tale verbale sarà custodito dall'amministratore in ordine cronologico.
28. In caso di assenza dei lavoratori designati – purché la comunicazione di cui al punto precedente sia stata regolarmente inoltrata - l'amministratore e, ove necessario, il supervisore potranno comunque accedere al suddetto armadio per l'utilizzo dei supporti informatici ivi custoditi.

10/5

Roberto Monzini

Giuseppe

Merlino

Dot. me