

ACCORDO RIASCOLTO CONVERSAZIONI TELEFONICHE

Il giorno 30/01/2023

TRA

la **CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA**, rappresentata dal Direttore Generale, dott. Carlo Demartini assistito dal Direttore Risorse, dott. Amedeo Falletto

E

le seguenti **ORGANIZZAZIONI SINDACALI AZIENDALI**

FABI rappresentata dai sigg.ri RAVETTI GILBERTO

FIRST/CISL rappresentata dai sigg.ri RUW FABIO

FISAC/CGIL rappresentata dai sigg.ri LA MONTAGNA VINCENZO

UILCA rappresentata dai sigg.ri Paolo

UNISIN rappresentata dai sigg.ri ROCCA FULVIA


(di seguito congiuntamente anche le "Parti")

premesso che:

- in considerazione della rilevanza del tema gli strumenti inerenti l'attività dei lavoratori nel corso del tempo sono stati oggetto di accordi sindacali aziendali nel rispetto delle previsioni normative. Nel presente Accordo vengono definiti principi e linee di indirizzo coerenti con la normativa vigente in materia di sistemi di registrazione delle conversazioni telefoniche;
- le novità normative introdotte dal D. Lgs. n. 151/2015 hanno di fatto ampliato le possibilità di utilizzo, a tutti i fini connessi al rapporto di lavoro, delle informazioni raccolte nello svolgimento della prestazione lavorativa, qualora sia stata fornita ai dipendenti adeguata informazione in merito alle modalità d'uso degli strumenti e all'effettuazione dei controlli conformemente alle previsioni normative in materia di trattamento dei dati personali;
- l'Azienda ha re-internalizzato il servizio di assistenza tecnica di primo livello sulle piattaforme di internet banking dedicato alla clientela retail in precedenza erogato da una società esterna e prevede di coordinare i punti di contatto banca-cliente per garantire la continuità di relazione, consolidata nella filiale fisica, attraverso gli strumenti di comunicazione a distanza ed offrire un'esperienza multicanale personalizzata.


Fabi


First-Cisl


Fisac-Cgil


Uilca


Unisin


C.R. ASTI S.p.A.

- al fine di erogare un servizio sempre aggiornato e completo in relazione alle esigenze della clientela e con l'obiettivo di migliorare i processi e aggiornare nel continuo le competenze dei dipendenti che svolgono l'attività lavorativa all'interno dell'Ufficio Banking Center (Operatori) l'Azienda intende valutare la qualità del servizio di assistenza ai clienti.

si conviene quanto segue:

- la premessa forma parte integrante e sostanziale del presente Accordo;
- nel confermare l'esclusione della finalità del controllo a distanza dell'attività dei lavoratori, le Parti intendono regolamentare le seguenti materie: sistemi di registrazione delle conversazioni telefoniche, adeguata informazione;
- le Parti altresì convengono che eventuali aggiornamenti tecnici o organizzativi del sistema di cui al presente Accordo, saranno oggetto di tempestiva informativa da parte dell'Azienda alle altre Parti firmatarie, permanendo comunque la validità e l'efficacia del presente Accordo.

SISTEMI DI REGISTRAZIONE DELLE CONVERSAZIONI TELEFONICHE

In ragione delle specifiche caratteristiche delle attività lavorative interessate, le registrazioni telefoniche possono avvenire con la seguente modalità:

registrazione integrale delle conversazioni in entrata e in uscita sulle linee telefoniche facenti capo a ciascun Operatore per lo svolgimento della prestazione lavorativa. Le registrazioni vengono archiviate nelle "server farm" ad accesso controllato e limitato. Gli Operatori avranno a disposizione altre linee telefoniche, non sottoposte a registrazione, per conversazioni diverse da quelle relative alle attività transazionali o di assistenza ai clienti che dovranno godere della dovuta riservatezza. Gli operatori saranno debitamente informati in merito alle linee non soggette a registrazione telefonica.

Il riascolto delle conversazioni avverrà tramite l'impiego di codici/password individuali (ovvero altre modalità di verifica dell'accesso di pari tutela), nei casi di seguito specificati:

- a) riascolto ad iniziativa dell'Operatore: il sistema consente il riascolto individuale ed in piena autonomia delle telefonate da parte di ciascun Operatore; questi potrà accedere solo alle proprie registrazioni;
- b) riascolto per finalità di formazione continua degli operatori attraverso l'analisi periodica di case-study previo consenso del singolo Operatore che consenta il monitoraggio del livello di qualità del servizio e il miglioramento continuo della professionalità del gruppo di lavoro e dei processi. Tali riascolti verranno programmati con congruo preavviso e le OO.SS. avranno facoltà di partecipazione con almeno un rappresentante sindacale (e un numero massimo complessivo di due rappresentanti) delle OO.SS. firmatarie del presente accordo. Per tale finalità è previsto un periodo di sperimentazione fino al 30/06/2023. Entro la fine del mese di luglio 2023 si procederà a una verifica complessiva dell'andamento della fase sperimentale per valutare eventuali modifiche e/o integrazioni, con facoltà di verifiche intermedie su richiesta di una delle parti;
- c) riascolto ad iniziativa della Banca in tutti i casi di contestazione su una transazione ad opera di clienti, controparti e/o Organismi di vigilanza: il riascolto dovrà avvenire alla presenza dell'Operatore che ha materialmente curato l'operazione, con facoltà di farsi assistere da un rappresentante sindacale delle OO.SS. firmatarie del presente accordo;
- d) riascolto ad iniziativa della Banca per l'assolvimento delle funzioni di controllo interno previste da norme di legge e/o regolamentari a garanzia della tutela della clientela e/o del patrimonio aziendale.

Fabi

Firsi-Cisl

Fisac-Cgil

Ullea

Unisin

C.R. ASTI S.p.A.


Ai fini della consapevolezza dell'operatore l'ascolto in diretta delle telefonate da parte del responsabile è consentito esclusivamente con l'affiancamento fisico e l'utilizzo di doppia cuffia.


ADEGUATA INFORMAZIONE

Fermo restando che l'Azienda ha l'obbligo di fornire "al lavoratore adeguata informazione delle modalità d'uso degli strumenti" di cui al presente Accordo "e di effettuazione dei controlli", in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 e ai provvedimenti emanati tempo per tempo in materia da parte del Garante della Privacy al presente accordo si allega un documento descrittivo che specifica in sintesi le caratteristiche tecniche degli impianti.

SISTEMI DI REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE (DOCUMENTO DESCRITTIVO)	
Tipo Impianto	Sistema di registrazione proprietario sviluppato da IFM Infomaster o altro fornitore tempo per tempo individuato.
Caratteristiche tecniche	IVR chiamato dal cliente per assistenza tecnica bancaria. Gli strumenti di registrazione delle chiamate telefoniche messi a disposizione da #phones permettono di registrare le chiamate di tipo inbound e di tipo outbound, infine di salvarle, su file wave. La taggatura delle telefonate (nome/cognome operatore/campagna), è a carico del driver della PhoneBar sul client dell'operatore. Il file audio viene successivamente criptato ed archiviato.
Ubicazione	Infrastruttura server ridondata su due sedi (Collecchio e Castellazzo), con archiviazione presso appositi storage dotati di sistemi di protezione e backup localizzati in Server Farm.
Supporti	File system dei server presso Server Farm con criptazione ed archiviazione su NAS e relativi sistemi di backup.
Termini di conservazione	Quanto ai punti a) e b): 12 mesi Quanto ai punti c) e d): secondo normativa tempo per tempo vigente, ad oggi 10 anni
Modalità di riascolto	Il portale IFM WebRecReviewer è accessibile a ogni operatore per il riascolto delle chiamate a cui ha risposto. Supervisor debitamente autorizzati e identificati possono accedere al portale e recuperare i file audio di tutti gli operatori in base alle chiavi di ricerca desiderate (data, numero di telefono, campagna, agente, etc) per il relativo riascolto (formazione, audit, etc).


Fabi


First-Cisl


Fisac-Cgil


Uilca


Unisin


C.R. ASTI S.p.A.

