VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 29 settembre 2005

tra

- Banca Intesa Private Banking S.p.A.;
- Banca Intesa S.p.A.;

e

Segreteria degli Organi
di Coordinamento (Banca Intesa)
SILCEA

premesso 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 revoche 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;

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.

Il sistema di registrazione del traffico telefonico in uso presso Banca Intesa Private Banking - del quale sono state illustrate le caratteristiche tecniche (cfr. tabella allegato 1) - prevedono la registrazione 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.
Attualmente (Allegato 1) le apparecchiature di registrazione - ubicate presso le diverse strutture organizzative - nonché i relativi supporti, datati e numerati, sui quali sono registrate le conversazioni telefoniche, sono custoditi in appositi armadi protetti le cui chiavi di accesso - contenute in buste sigillate - vengono di norma affidate al responsabile della struttura operativa.

E' facoltà del Rappresentante Sindacale verificare, su sua richiesta e 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.

Si precisa che sono in corso gli *upgrade* tecnologici necessari per trasformare, entro il secondo semestre 2005, la modalità di registrazione da decentrata ad accentrata (Allegato 2).

L'Azienda provvederà a dare immediata comunicazione alle OO.SS. in occasione dell'attivazione del nuovo sistema.

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, nel rispetto delle modalità operative previste dal punto b. che precede.

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 il sistema di registrazione in uso presso Banca Intesa Private Banking è quello di cui all'Allegato 1, mentre sarà quello di cui all'Allegato 2 non appena completati i necessari interventi di upgrade tecnologici.

Le Parti convengono altresì che

- l'installazione di ulteriori impianti di registrazione per le finalità descritte o la modifica di quelli esistenti (fatta salva quella di cui al citato Allegato 2), potrà avvenire a seguito di apposito incontro tra l'Azienda e le OO.SS. 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.

Banca Intesa Private Banking S.p.A

Segreteria degli Organi
di Coordinamento (Banca Intesa)
SILCEA

Banca Intesa S.p.A.

Segreteria degli Organi
di Coordinamento (Banca Intesa)
SILCEA

SISTEMI DI REGISTRAZIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO
INTERMEDIAZIONE c/o CENTRI PRIVATE E UNITA' CENTRALE INVESTIMENTI

MODALITA' DECENTRATA	
Tipo impianto	MIRRA
Caratteristiche tecniche	Mirra Serie 2: Media di registrazione: DVD Numero massimo di canali registrati: 32 Ore di registrazione: 1300 circa
Ubicazione	C/o Centri Private e Unità Investimenti della Direzione Centrale – L'impianto è custodito in apposito locale tecnico.
Supporti di registrazione	DVD
Termine di conservazione	Due anni dalla data dell'ultima registrazione effettuata
Modalità di registrazione	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. Nella fase di riascolto delle telefonate, che si effettua direttamente presso l'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). L'operatore ha accesso alle proprie registrazioni direttamente dal personal computer dedicato, previa abilitazione a opera del responsabile del Centro Private/Unità Investimenti (Manager di sistema) attraverso l'inserimento della matricola e password.

Allegato 2

SISTEMI DI REGISTRAZIONE DEL TRAFFICO TELEFONICO
INTERMEDIAZIONE c/o CENTRI PRIVATE E UNITA' CENTRALE INVESTIMENTI

MODALITA' ACCENTRATA	
Tipo impianto	MIRRA + SIBILLA2

Caratteristiche tecniche	Mirra Serie 2: Media di registrazione: DVD Numero massimo di canali registrati: 32 Ore di registrazione: 1300 circa Sibilla 2: coppia di server in Rete per la gestione degli apparati locali
Ubicazione	C/o Centri Private e Unità Investimenti della Direzione Centrale – L'impianto è custodito in apposito locale tecnico. Server Sibilla presso apposito locale tecnico della D.C.
Supporti di registrazione	DVD e Dischi di Rete
Termine di conservazione	Due anni dalla data dell'ultima registrazione effettuata
Modalità di registrazione	Il sistema consente di effettuare automaticamente le registrazioni di tutte le telefonate in entrata o in uscita che transitano su numeri telefonici appositamente abilitati e opportunamente contrassegnati. Il sistema inoltre trasferisce in fase *batch* serale le registrazioni, tramite i server Sibilla, per l'archiviazione in appositi archivi di *storage* dotati di sistemi di protezione e *backup* localizzati presso la *server farm* di Banca Intesa. Nella fase di riascolto delle telefonate, che si effettua da remoto sul server Sibilla, la ricerca della telefonata avviene tramite un software Web previo inserimento nell'apposita maschera, dei parametri identificativi (data inizio/fine del periodo di ricerca, ora inizio/fine del periodo di ricerca etc). L'autenticazione e le credenziali di accesso sono garantite tramite SSO (Single Sign On). L'operatore può avere accesso alle proprie registrazioni previa abilitazione ad opera del responsabile del Centro Private/Unità Investimenti (Manager di sistema).