

**VERBALE DI ACCORDO
EX ART. 4, L. 300/1970**

Il giorno 15.11.2021

Tra

Sinergia S.p.a., (di seguito anche la “**Sinergia**”), rappresentata da Iccrea Banca, capogruppo del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

e

le Rappresentanze Sindacali Aziendali costituite in Sinergia:

- FABI
- FIRST CISL
- UILCA

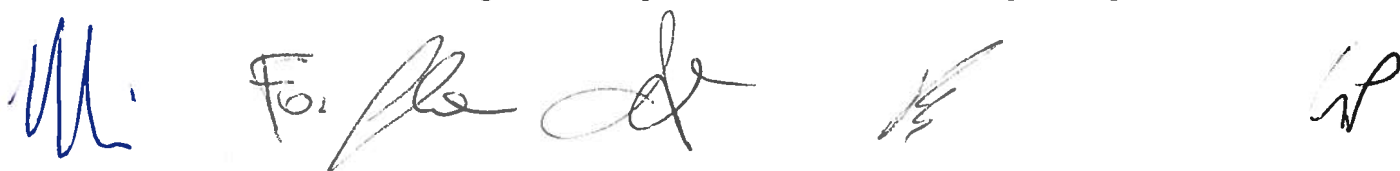
Assistite dai Coordinamenti del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

- FABI
- FIRST CISL
- FISAC CGIL
- UGL CREDITO
- UILCA

(di seguito anche le “**OO.SS.**” e, congiuntamente a Sinergia e alla Capogruppo, le “**Parti**”).

Premesso che

- a) L’art. 4 della legge n. 300 del 1970 vieta l’uso di impianti per finalità di controllo a distanza dell’attività lavorativa; Sinergia intende dotarsi di impianti di registrazione delle telefonate esclusivamente per esigenze organizzative e produttive, per la sicurezza del lavoro e per la tutela del patrimonio aziendale.
- b) Sinergia svolge la propria attività di offerta di servizi bancari e di back office alle BCC aderenti e alle società del Perimetro Diretto del Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea prevalentemente mediante tecniche di comunicazione a distanza (Internet e rete telefonica).
- c) Gli ordini, le disposizioni, le istruzioni e le comunicazioni dei clienti delle Bcc aderenti relativi alla conclusione ed all’esecuzione dei contratti oggetto dell’attività bancaria, nonché gli ordini relativi alle transazioni finanziarie che intervengono nell’ambito di tale attività, vengono in larga misura impartiti dai clienti delle banche per via telefonica. Ciò avviene attraverso un’apposita struttura (di seguito “**Contact Center**”), che impiega lavoratori specializzati nella gestione di tale servizio oltre che lavoratori specificamente addetti alla gestione dei servizi specificati nell’Allegato 1.
- d) Obiettivo del Contact Center è quello di erogare servizi di Help-Desk a supporto degli utenti finali e servizi di consulenza a supporto delle Banche come meglio specificati nell’Allegato 1. Il Contact Center si pone come punto di integrazione tra il cliente che utilizza prodotti tipicamente “self service” e la Banca aderente al servizio, in modo da coniugare la rapidità e l’efficienza degli strumenti a distanza con le esigenze associate al contatto umano, in modalità multicanale e con il fine di evitare che il cliente si debba rivolgere in filiale per attività che il cliente stesso può svolgere autonomamente.



- e) Oltre alla prioritaria mission di assistenza, cura e ascolto del cliente, la struttura di Contact Center si prefigge le finalità di accompagnare il cliente nel percorso d'uso dei diversi canali (*customer journey*) e di presidiare la customer experience nella relazione multicanale con la banca con l'obiettivo finale di essere un punto di riferimento in vista delle nuove esigenze legate al fenomeno globale della Digital Transformation.
- f) Attraverso il servizio di Contact Center di Sinergia, sarà anche possibile per gli utenti finali e le BCC impartire ordini, disposizioni, istruzioni e comunicazioni relativi alla conclusione ed all'esecuzione dei contratti oggetto dell'attività bancaria, nonché ordini relativi alle transazioni finanziarie che intervengono nell'ambito di tale attività, per via telefonica.
- g) La normativa MIFID II (articolo 16, paragrafo 7, della direttiva 2014/65/UE, integrato dall'articolo 76 del Regolamento Delegato UE 2017/565) prevede l'obbligo di detenere, per tutti i servizi prestati e tutte le operazioni effettuate, registrazioni sufficienti atte a consentire all'autorità competente di controllare il rispetto dei requisiti e di verificare l'avvenuto adempimento degli obblighi sia verso i propri clienti sia verso le autorità. La normativa in oggetto richiede pertanto la registrazione e la conservazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche, che avvengono per il tramite degli apparecchi aziendali, sia fissi che mobili, di tutte le risorse potenzialmente a contatto con la clientela.
- h) In particolare, l'articolo 76, comma 6, del Regolamento Delegato UE 2017/565 prevede che *"Al fine di monitorare la conformità agli obblighi di registrazione e tenuta delle registrazioni conformemente all'articolo 16, paragrafo 7, della direttiva 2014/65/UE, le imprese di investimento monitorano periodicamente le registrazioni delle operazioni e degli ordini che vi sono assoggettati, incluse le conversazioni d'interesse. Il monitoraggio è basato sul rischio e proporzionato ad esso"*.
- i) L'art. 94 (Conservazione delle registrazioni) della Delibera Consob n. 20307 del 16 febbraio 2018 (c.d. Regolamento Intermediari) obbliga gli intermediari a conservare per cinque anni le registrazioni.
- j) L'art. 95 (Registrazione delle conversazioni telefoniche e delle comunicazioni elettroniche) della Delibera Consob n. 20307 del 16 febbraio 2018 (c.d. Regolamento Intermediari) impone agli intermediari la registrazione delle conversazioni telefoniche riguardanti le operazioni concluse nella prestazione di servizi di investimento (tra i quali ricezione e trasmissione ordini, collocamento e consulenza in materia di investimenti).
- k) La Delibera Consob n. 20307 del 16 febbraio 2018 (c.d. Regolamento intermediari) (titolo IX «Requisiti di conoscenza e competenza») ha stabilito che i membri del personale degli intermediari che prestano la consulenza ai clienti in materia di investimenti o forniscono ai clienti informazioni riguardanti strumenti finanziari, servizi di investimento o servizi accessori devono possedere i requisiti di competenza e conoscenza di cui agli artt. 79 e ss. del predetto regolamento.
- l) L'articolo 15 del Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation - GDPR) prevede il diritto dell'interessato di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in caso di conferma, di ottenere l'accesso ai dati personali. In caso di richiesta da parte dell'interessato, il titolare del trattamento è inoltre tenuto a fornire una copia dei dati personali oggetto di trattamento.
- m) Sinergia è tenuta al rispetto delle prescrizioni del codice della Privacy in particolare riguardo le informazioni di cui può venire in possesso tramite gli strumenti di cui al comma 1 e comma 2 Art. 4 Legge 300/70.
- n) Al fine di operare in conformità alla vigente normativa di cui ai punti che precedono, è necessario che Sinergia proceda altresì alla registrazione ed all'eventuale riascolto delle telefonate effettuate dagli Operatori. Tale registrazione si rende altresì necessaria al fine di realizzare l'attività di gestione dei reclami che potrebbero derivare in caso di discordanze e/o contestazioni in merito alle operazioni

effettuate telefonicamente, nonché per consentire l'esercizio della funzione di Audit e della funzione di Compliance previste dalla normativa di settore.

- o) La Banca, ai sensi di legge, mantiene quindi evidenza degli ordini impartiti dalla clientela attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione.
- p) L'utilizzo dei dati registrati verrà effettuato nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali e delle finalità riportate nel presente accordo.
- q) Sinergia ha dunque rappresentato alle OO.SS. la necessità di sottoscrivere un accordo in materia di registrazione e ascolto delle conversazioni telefoniche, limitatamente ai servizi specificati nell'Allegato 1, alla luce dell'evoluzione normativa dell'art. 4, Legge n. 300/1970, e dell'implementazione delle innovazioni tecnologiche in merito alle modalità di registrazione. Tale accordo sarà applicato per tutte le apparecchiature, gli strumenti e gli impianti installati esclusivamente per ragioni organizzative, da cui può scaturire un controllo a distanza.

Tutto ciò premesso, le Parti convengono quanto segue.

1. Premesse

1.1. Le premesse formano parte integrante del presente Accordo.

2. Finalità

2.1. L'utilizzo delle apparecchiature di registrazione delle telefonate ha lo scopo di:

- a) consentire la conformità alla normativa di settore;
- b) tutelare tanto il patrimonio aziendale quanto il personale di Sinergia, e segnatamente gli operatori del Contact Center, dai danni che potrebbero derivare in caso di discordanze e/o reclami in merito alle operazioni perfezionate per telefono;

3. Gestione dei sistemi di registrazione e relative modalità

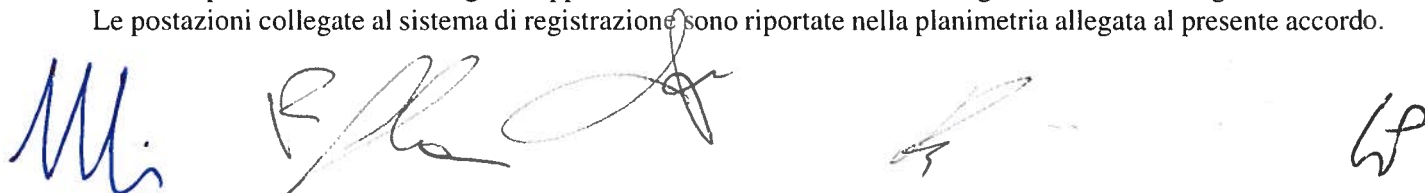
3.1. Con riferimento agli operatori di Contact Center:

- Sinergia utilizza i sistemi di registrazione delle telefonate le cui caratteristiche sono specificate negli allegati Documenti Tecnici al presente Accordo (Allegato 2- *4Proodos User Guide*);
- i sistemi di registrazione e di riascolto sono descritti nei Documenti Tecnici allegati al presente Accordo (Allegato 2 – *4Proodos User Guide - par.3 Accesso ai dati*).

3.2. Le chiamate di ricontatto della clientela per la conferma della disposizione vengono registrate sullo stesso sistema e con le stesse modalità descritte nell'Allegato 2 - *4Proodos User Guide*.

3.3. Le Parti si danno atto che nei locali di Sinergia sono installate linee telefoniche non collegate al sistema di registrazione, che servono per conversazioni telefoniche non attinenti all'attività di contatto con la clientela. I lavoratori adibiti al servizio devono essere informati di quali siano dette linee e delle modalità di utilizzo delle medesime.

In caso di telefonate svolte con apparecchio telefonico, gli apparecchi collegati al sistema di registrazione dovranno avere evidente script o pop-up che avvisano della partenza della registrazione. In tal caso nell'ufficio verranno posizionate anche adeguate apparecchiature telefoniche non collegate al sistema di registrazione. Le postazioni collegate al sistema di registrazione sono riportate nella planimetria allegata al presente accordo.



Alle telefonate sottoposte a registrazione verrà inibita la possibilità di trasferire la comunicazione in corso su altra linea non sottoposta a registrazione telefonica e viceversa.

Potranno essere sottoposte a registrazione solo le telefonate di cui all'Allegato 1.

4. Riascolto delle telefonate registrate e relative modalità

4.1. Il riascolto delle telefonate effettuate dagli operatori di Contact Center di Sinergia avverrà a garanzia della tutela della clientela e/o del patrimonio aziendale nei seguenti casi:

- a) a seguito di segnalazione e/o reclamo da parte del cliente, che potrà pervenire alla BCC a mezzo di lettera scritta e/o e-mail e/o telefono e/o Pec e/o fax. Quest'ultima inoltrerà la richiesta tramite Pec a Sinergia;
- b) per assolvimento della funzione di conformità effettuata dalla funzione di Audit e prevista dalle norme di legge ivi inclusa la verifica dell'adempimento degli obblighi di registrazione e tenuta delle registrazioni conformemente all'articolo 16, paragrafo 7, della direttiva 2014/65/UE;
- c) a richiesta dell'Autorità Giudiziaria o degli Organi di Vigilanza;
- d) a seguito di richiesta da parte del cliente di accedere ai propri dati personali e di ottenere copia delle chiamate di cui sia parte. L'ascolto o l'eventuale duplicazione della telefonata registrata dovrà avvenire con modalità tali da garantire la non riconoscibilità della voce;
- e) per assolvere all'esercizio della funzione di Audit previste dalla normativa di settore;
- f) nell'ipotesi di mediazione civile, negoziazione assistita e/o contenzioso giudiziale instaurati da un cliente;
- g) su richiesta scritta del singolo operatore qualora lo ritenga necessario.

I soggetti autorizzati ad effettuare il riascolto sono riportati nell'allegato 3.

I soggetti che effettuano il riascolto della telefonata sono tenuti alla compilazione dell'apposito registro di cui al successivo punto 7.2.

4.2. Con riferimento alle casistiche di riascolto di cui al punto 4.1. a), che precede, l'operatore di Contact Center interessato avrà diritto di essere informato e presenziare al riascolto anche con modalità da remoto previamente comunicate da Sinergia. Se richiesto dall'operatore, sarà presente al riascolto anche un rappresentante sindacale aziendale.

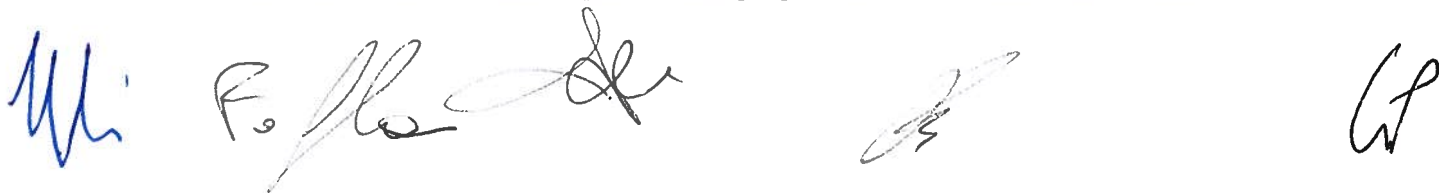
Nell'ipotesi in cui l'operatore sia assente dal servizio e Sinergia abbia necessità di procedere al riascolto prima del rientro in servizio dell'operatore, lo stesso verrà previamente informato per iscritto da Sinergia e potrà alternativamente sempre per iscritto:

- autorizzare il riascolto della telefonata in presenza di una persona delegata;
- autorizzare il riascolto della telefonata in presenza di un rappresentante sindacale aziendale;
- autorizzare Sinergia ad effettuare il riascolto in sua assenza, senza richiedere la presenza di una persona delegata e/o di un rappresentante sindacale aziendale.

Qualora il riascolto avvenga a seguito di segnalazione e/o reclamo da parte del cliente nell'ipotesi di cui al punto 4.1. lett. a), lo stesso sarà limitato alla telefonata oggetto della contestazione. Nel caso in cui nella telefonata oggetto della contestazione e di riascolto si rinvi ad ulteriori telefonate, quest'ultime potranno essere riascoltate da Sinergia esclusivamente secondo le modalità previste dal presente articolo.

4.3. Con riferimento alla casistica di riascolto di cui al punto 4.1. lettera b), c), d) ed e) il riascolto verrà effettuato da Sinergia senza la presenza dell'operatore di Contact Center.

Laddove questa necessità sia determinata come precisato nei precedenti punti 4.1 lettera d) ed f) il lavoratore dovrà essere adeguatamente informato e potrà comunque procedere al riascolto della telefonata.



4.4. Ai fini di tutela dei dipendenti, a richiesta di una delle Parti, le RSA costituite si incontreranno trimestralmente con l'Azienda per la consultazione del registro dei riascolti di cui al successivo punto 7.2 e la verifica del corretto utilizzo delle procedure di registrazione.

5. Impegni dell'Azienda

5.1. Sinergia si impegna a:

- informare i dipendenti che possono avere contatti telefonici con la clientela nello svolgimento delle loro mansioni sulla finalità e l'utilizzo dell'impianto di registrazione, nonché sui contenuti del presente accordo anche attraverso la consegna a mezzo e-mail di informative individuali redatte in conformità alla vigente normativa;
- non utilizzare i dati e le informazioni ottenute a seguito del riascolto per finalità di controllo a distanza e/o di monitoraggio dell'attività lavorativa dei dipendenti rientranti nell'ambito di applicazione del presente Accordo; Resta inteso che l'Azienda si impegna a non utilizzare i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza per altro effetto o fine diverso dallo scopo del presente Accordo, neanche ai fini disciplinari, di rivalsa, di risarcimento danni e ai fini valutativi, con esclusione di accertati comportamenti dolosi o per colpa grave;
- Predisporre specifici momenti formativi per gli operatori del Contact Center, anche volti a dotare i lavoratori di adeguati strumenti per la gestione delle chiamate e dei reclami.

6. Conservazione dati

6.1 Le registrazioni delle telefonate per finalità riguardanti la gestione degli strumenti finanziari saranno conservate per la durata di 5 anni, dopodiché verranno cancellate automaticamente, fermo comunque restando che il relativo utilizzo avverrà nel rispetto delle finalità e per le tempistiche descritte nelle premesse.

6.2 La conservazione delle registrazioni per finalità inerenti alle attività di supporto tecnico, assistenza ed Help-Desk sarà limitata ad un massimo di 13 mesi.

6.3 E' previsto il tracciamento delle chiamate ricevute ed effettuate tramite log, al solo fine di memorizzare a sistema l'attività resa al cliente ed in nessun caso per controllo a distanza dell'attività lavorativa degli operatori e per motivi disciplinari, di rivalsa, di risarcimento danni e ai fini valutativi, con esclusione di accertati comportamenti dolosi o per colpa grave. Le informazioni di dettaglio relative alle chiamate ricevute ed effettuate dall'operatore vengono memorizzate nel sistema attraverso record/log contenenti i seguenti dati: codice operatore, data, durata della chiamata, orario della chiamata, codice cliente. Tali informazioni potranno essere consultate dalle RSA a richiesta.

La conservazione di tali dati è limitata al conseguimento delle finalità e comunque non superiore a 13 mesi dalla data della chiamata.

7. Varie

7.1 Il riascolto delle telefonate avverrà esclusivamente ai fini previsti dal presente Accordo e per consentire a Sinergia di adempiere ad obblighi contrattuali e di legge o nell'ambito di contenziosi in corso o per adempiere a specifiche richieste dell'autorità giudiziaria in relazione ad attività investigative in corso.

7.2. L'avvenuto riascolto con riferimento a tutte le casistiche di cui al punto 4. disciplinate dal presente Accordo viene annotato in apposito registro tenuto a cura della U.O. di Sinergia incaricata del riascolto. Tale registro potrà essere visionato dalla RSA.



7.3. Le Parti si danno reciprocamente atto che la trascrizione delle telefonate registrate ovvero una copia delle stesse potrà essere comunicata e/o trasmessa a terzi nei casi previsti da Disposizioni Regolamentari e/o di Legge, fermo restando che, nei limiti del possibile, tali trascrizioni e/o copie verranno allo scopo rese anonime.

7.4 Le Parti convengono altresì che, ove si verificasse la necessità di apportare significative modifiche e/o integrazioni ai suddetti impianti, le stesse valuteranno congiuntamente in occasione di specifici incontri l'eventuale necessità di modificare o integrare l'accordo stesso.

7.5. Le Parti si incontreranno entro tre mesi dalla data di decorrenza dell'accordo per un incontro di verifica.

7.6. Le Parti convengono che il processo di registrazione e riascolto è descritto nell'Allegato Tecnico, parte integrante ed essenziale del presente Verbale di Accordo. Tale documento sarà oggetto di adeguata comunicazione al personale interessato.

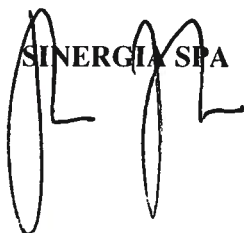
7.7. Sinergia dichiara di non utilizzare altri apparecchi, dispositivi, apparati e/o congegni, in assenza di accordo sindacale ai sensi dell'art. 4 Legge 300/1970 da dove possa derivare anche indirettamente un controllo a distanza dei lavoratori.

Le Parti dichiarano che l'efficacia del presente Verbale di Accordo è comunque subordinata all'approvazione dei competenti Organismi di parte aziendale.

Il presente accordo ha natura sperimentale ed ha validità dalla data di approvazione. Le parti si incontreranno entro il 30 giugno 2022 per verificarne gli effetti e l'applicazione.

Letto, confermato e sottoscritto.

SINERGIA SPA

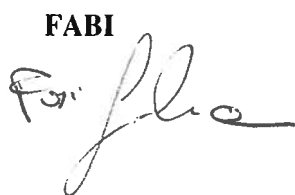


ICCREA BANCA SPA



Le RR.SS.AA.

FABI



FIRST CISL



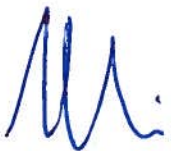
UIDCA



ALLEGATO 1

Le tipologie di servizio erogate dalla Direzione Contact Center di Sinergia sono:

- **Assistenza ai Clienti delle Bcc sul prodotto RelaxBanking (stato: già attivo):** assistenza per il prodotto Relaxbanking, con riferimento a tutte le funzionalità informative e dispositive presenti, sia via app che tramite web;
- **Assistenza ai Clienti delle Bcc sul prodotto CartaBcc (stato: pianificato per l'1/10/2021):** Attivazione Carta di Credito CartaBCC e Assistenza Titolari CartaBcc per i prodotti relativi a Carta di Credito, Carta di Debito, Carta Prepagata, all'utilizzo del portale MyCartaBcc, sia via app che tramite web;
- **Blocco OTP (stato: già attivo):** blocco dispositivo OTP in caso di furto o smarrimento;
- **Blocco CartaBcc (stato: pianificato per l'1/10/2021):** blocco del prodotto CartaBcc (Credito, Debito o Prepagata) in caso di furto, smarrimento, frode o tentata frode;
- **Ordini Titoli (stato: da pianificare):** ricezione di ordini di compravendita di strumenti finanziari mediante disposizione telefonica;
- **Banca Telefonica (stato: per esecuzione di operazioni informative = pianificato per l'1/10/2021; per esecuzione di operazioni dispositive = da pianificare):** esecuzione di operazioni informative e dispositive mediante disposizione telefonica.



ALLEGATO 2 – 4PROODOS USER GUIDE – MODULO REGISTRAZIONI

1. Obiettivi

L'obiettivo del presente documento è l'indicazione delle funzionalità di consultazione e riascolto delle registrazioni dell'applicazione Web 4proodos.

2. Registrazioni

Per visualizzare i dati relativi al dettaglio delle chiamate bisogna fare click nella sezione "Registrazioni".

All'interno della sezione, sarà presente una tabella con l'elenco di tutte le chiamate effettuate nell'arco di periodo selezionato.

Selezionando l'intervallo Giorno e il giorno desiderato sarà possibile visualizzare le chiamate presenti per quella giornata.

Intervallo: Giorno 26/05/2020 

Selezionando l'intervallo Mese e il mese desiderato sarà possibile visualizzare le chiamate presenti per quel mese.

Intervallo: Mese 2020 5 

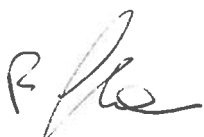
Con il pulsante  si aggiornano i dati mantenendo i filtri impostati.

Con il pulsante  si possono scaricare i dati della tabella in formato EXCEL oppure CSV .

Sulla destra è presente un campo di ricerca che filtra i risultati presenti nella tabella durante la digitazione della parola chiave. I campi in cui è possibile eseguire la ricerca sono:

- ID Chiamata
- Coda
- Chiamante
- Chiamato
- Note

Note: nel campo di ricerca non è necessario prestare attenzione alle lettere Maiuscole/Minuscole in quanto la ricerca non è case-sensitive.




Di seguito si riporta la descrizione dei dati mostrati nella tabella:

- **ID Chiamata:** ID della chiamata in PureCloud;
- **Data Inizio:** data e ora di inizio della chiamata;
- **Data Fine:** data e ore di fine della chiamata;
- **Coda:** riferimento del flusso telefonico sul quale è arrivata la chiamata;
- **Chiamante:** numero di telefono della persona che effettua la chiamata;
- **Chiamato:** riferimento dell'operatore che risponde;
- **Note:** se presenti, vengono mostrate le note che l'operatore ha inserito alla chiamata. Selezionando l'icona viene visualizzato l'elenco di tutte le note ordinate per data/ora di inserimento;
- **Audio:** per l'ascolto e il download della registrazione relativa alla chiamata. Selezionando l'icona, si aprirà un pop-up al centro della pagina. Il player multimediale del browser utilizzato consente di ascoltare il/i file audio e scaricarlo/i dal link mostrato. Qualora fossero presenti più registrazioni collegate alla stessa conversazione (ID Chiamata) nell'elenco verranno visualizzati tanti lettori multimediali quante sono le registrazioni, ordinati per data/ora della registrazione;

Intervallo: Giorno 23/04/2021									
ID Chiamata	Data Inizio	Data Fine	Coda	Chiamante	Chiamato		Tipo	Note	Audio
77812446-2517-47e7-6311-0a6151d101e0	23-01-2021 18:15	23-04-2021 14:19	CCC BENCCH						
09c930e3-1434-4a2b-99f8-9c147c32a9b6	23-01-2021 18:14	23-04-2021 14:13	CCC SALDO						
1b4d48a5-8063-4286-9971-bbda98732288	23-01-2021 18:13	23-04-2021 14:13	CCC PREPARATA						
05291a91-3c12-4072-e282-c1585e77717d	23-01-2021 18:11	23-04-2021 14:13	CCC SALDO						
6a126c5a-511a-4a9c-bca6-a94c7b19a0cc	23-04-2021 19:10	23-04-2021 19:17	CCC SALDO						
2d0336b3-51e3-3912-81e1-4589-44207ae7	23-01-2021 18:10	23-04-2021 14:13	CCC BANCOMAT						
62cd34e2-7590-4202-9fed-acc4d0c4516e	23-04-2021 19:10	23-04-2021 19:14	CCC BLOCCHI						
18a3a90e-4a36-4f81-9a63-932499d67c39	23-01-2021 18:08	23-01-2021 18:13	CCC BANCOMAT						
6d819ad8-b3f4-452e-b37e-f90d410bb61f	23-04-2021 18:08	23-04-2021 18:13	CCC BANCOMAT						
2b10ee0d-edca-4801-3a5a-615a113caa95	23-01-2021 18:09	23-01-2021 18:11	CCC BENCCH						
16951d0e-f6f1-4112-852e-49219a2a51ca	23-04-2021 18:08	23-04-2021 18:19	CCC SALDO						
n17931ba-9128-4455-b43f-4e02a5e057	23-01-2021 18:07	23-01-2021 18:13	CCC SALDO						
ea924e27-dcf1-4012-a91c-5b7339e18cef	23-01-2021 18:07	23-04-2021 18:14	CCC SALDO						
8d18f023-9a03-41ba-a97c-61b1144a45eb	23-01-2021 18:07	23-01-2021 18:10	CCC SALDO						
c7b1800e-d2a9-4a6a-a760-2b00b0725599	23-01-2021 18:06	23-01-2021 18:13	CCC SALDO						
1405444-0f14-411e-a3e1-629e73abc590	23-04-2021 18:05	23-04-2021 18:13	CCC BANCOMAT						
5f430467-9128-4e10-a3e1-63f77917e0b5	23-01-2021 18:05	23-04-2021 18:14	CCC PREPARATA						

In fondo alla tabella è presente il menu a tendina per scorrere le pagine. Di default è impostato per visualizzare al massimo 30 chiamate per pagina, ma è possibile personalizzarlo selezionando il valore mostrato (30 – 50 – 100 chiamate per pagina).

1-4 di 4 risultati
< < 1 > >| mostra

30 ▼
30
50
100

risultati per pagina

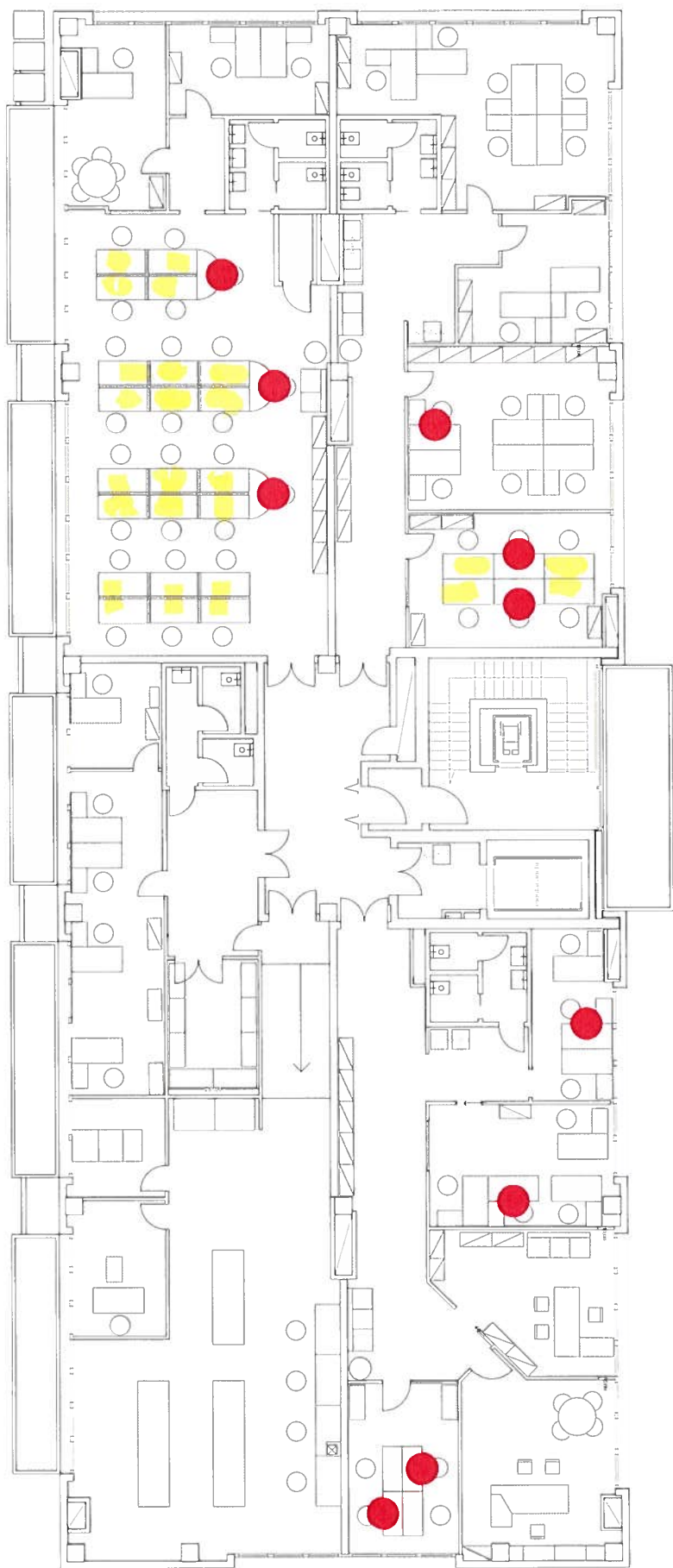
M. B. C. A. G.

ALLEGATO 3

Soggetti autorizzati ad effettuare il riascolto

- Responsabile Direzione Contact Center o suo delegato;
- Responsabile Direzione HR;
- Rappresentante sindacale aziendale eventualmente richiesto in assistenza dall'operatore;
- Operatore diretto interessato.

Mi Fko de 3 ht



DISTANZA CRITICA



STUDIOVOLPE
geometra & consulente

Via Mazzini, 11 - 74037 Imperia (IM)
C.F. 04111080974/7542
P.I. 07452010154
mail: info@studiovolpe.it
web site: www.studiovolpe.it
Tel. Fix +39 0461 1847296
Cell. +39 352 5109208

SINERGIA FIRENZE CIV 19 PIANO SECONDO
aggiornato al 19 10 2021

[Handwritten signature]

