**VERBALE DI ACCORDO**

Il giorno 18 dicembre 2025

tra

la Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. (di seguito BNL)

e

le Segreterie degli Organi di Coordinamento delle RSA BNL di Fabi, First Cisl, Fisac Cgil, Uilca e Unisin

premesso che

- la Banca gestisce la clientela attraverso diversi canali in termini di assistenza, di esecuzione di operazioni dispositive (quali inserimento ordini titoli, disposizioni di pagamento da conto corrente, operatività su carte, ecc.) e di vendita diretta di prodotti/servizi;
- per la particolare attività svolta e la necessità di adottare metodologie cautelative e prudenziali e di protezione dei sistemi informatici (ad es. controlli tecnico operativi e di sicurezza informatica sul corretto funzionamento dei sistemi e delle piattaforme) a tutela dei lavoratori interessati, della clientela e del patrimonio aziendale, (ad es. protezione degli interessi dei clienti e presidio dei processi al fine di evitare violazioni delle normative e dei provvedimenti di Enti/Autorità nazionali e internazionali), BNL adotta un sistema di gestione e registrazione/archiviazione delle comunicazioni sia voce sia scritte (ad esempio telefonate, conversazioni via chat o tramite videochiamate o mail con le specificità indicate negli allegati tecnici di cui all'art. 4 che segue) di natura commerciale, salvo specifiche eccezioni quali il perimetro DMA;
- lo sviluppo tecnologico, le nuove modalità di lavoro ad esso collegate insieme alla crescente tendenza della clientela ad utilizzare canali di contatto digitali, le disposizioni

normative e regolamentari, richiedono alla Banca di avvalersi di strumenti tecnologici evoluti e adeguati alle predette mutate esigenze, anche di carattere organizzativo e produttivo, dovendo garantire la sicurezza dei dati aziendali e i diritti e le libertà dei soggetti interessati;

- l'Azienda dichiara che:

- i suddetti strumenti e il loro utilizzo sono e resteranno conformi a quanto previsto dall'art. 4 della L. n. 300/1970 e dalle determinazioni del Min. Lav. in merito – escludendosi, pertanto, qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa – nonché dalle disposizioni, tempo per tempo vigenti in materia di protezione dei dati personali (Regolamento per la protezione dei dati personali - GDPR - n. 679 del 2016 e D.Lgs. n. 101/2018 che ha aggiornato quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003) e dai provvedimenti del Garante della Privacy, garantendo, pertanto, nel trattamento dei dati il rispetto dei principi di pertinenza e non eccedenza, correttezza, liceità e trasparenza per scopi determinati, espliciti e legittimi;
- è esclusa ogni finalità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori connessa all'utilizzo dei sistemi di registrazione/archiviazione delle comunicazioni, nonché degli altri strumenti tecnologici per la gestione della clientela oggetto del presente accordo, al fine di tutelare la dignità e la riservatezza del lavoratore;
- in qualità di Titolare del trattamento ha condotto le verifiche circa il ricorrere delle condizioni di cui all'art. 35 del GDPR e delle relative disposizioni attuative, per quanto concerne i trattamenti riguardanti i dipendenti in qualità di soggetti interessati e, al sussistere delle condizioni previste dalla norma citata, ha effettuato le relative valutazioni di impatto;

- alla luce di quanto sopra rappresentato, si rende necessario un complessivo Accordo al fine di rendere il quadro delle regole applicabili in materia, omogeneo e meglio rispondente alla complessità organizzativa e all'articolazione operativa della Banca, preservando l'impianto normativo, le logiche contrattuali, l'esigenza di garantire la sicurezza e la protezione del patrimonio e dei dati aziendali, le tutele previste per i lavoratori e per la clientela.

Tanto premesso, si conviene che

**Art. 1**

Le premesse formano parte integrante del presente Verbale di Accordo che, dalla data di sottoscrizione, sostituisce la previgente intesa (Verbale di Accordo del 29 aprile 2021 e

successive informative alle OSL) per la specifica regolamentazione della materia. Si precisa che resta ferma la validità degli Accordi in essere in tema di sistemi di videosorveglianza (ad. es. per Orizzonte Europa vedi Verbale di Accordo del 6 febbraio 2015 integrato con Accordo del 6 febbraio 2020. Per Diamante vedi Verbale di Accordo del 4 novembre 2016. Per Assago vedi Verbale di Accordo del 23 ottobre 2023) - e di tracciatura delle operazioni bancarie del 29 luglio 2014.

**Art. 2 – Registrazione e riascolto/rilettura delle comunicazioni registrate/archiviate**

In applicazione del presente Accordo, le comunicazioni in entrata e in uscita, relative ai servizi/strutture da/verso la clientela ove la comunicazione stessa sia sottoposta a registrazione/archiviazione – attualmente le strutture del CSC, Territorio Direct, Agenam, Assistenza Commerciale PAC, Rete commerciale, nucleo antifrode, perimetro Designed Market Activities (in seguito DMA come più dettagliatamente individuato) – saranno oggetto delle procedure di riascolto/rilettura di cui al presente Accordo.

Coerentemente con le disposizioni normative e regolamentari (es. Consob/IVASS/MIFID) sulla conservazione degli ordini impartiti dalla Clientela è prevista la registrazione, la conservazione e la messa a disposizione per il/la riascolto/rilettura delle comunicazioni registrate/archiviate secondo le previsioni del presente Accordo.

Per quanto riguarda i canali voce, i clienti ed eventualmente gli altri interlocutori (ad es. dipendenti BNP Paribas, partner commerciali, eredi, etc.) verranno avvisati della registrazione stessa tramite apposita comunicazione che la telefonata è sottoposta a registrazione.

I dipendenti avranno sempre a disposizione canali di comunicazione non sottoposti a registrazione

DICHIARAZIONE DELL'AZIENDA

L'azienda dichiara che gli strumenti di registrazione/archiviazione rispondono ai criteri previsti dalla normativa tempo per tempo vigente e sono attivati per l'espletamento delle attività connesse alla gestione della clientela.

I. **Modalità e strutturazione degli impianti**:

Gli impianti di registrazione/archiviazione delle comunicazioni rispetteranno i seguenti parametri:

- sono basati su un sistema informatico che memorizza su supporto digitale le comunicazioni e sono finalizzati alla tutela dei lavoratori, della clientela e del patrimonio aziendale, escludendo pertanto qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa;
- la registrazione delle comunicazioni nelle ipotesi previste/richieste da disposizioni normative e regolamentari - compresi eventuali provvedimenti delle Autorità competenti - può avvenire in modalità continua (v. utilizzo piattaforma Worldline Contact o perimetro DMA) o con registrazione/archiviazione attivata dal lavoratore;
- al fine di impedire il riascolto delle conversazioni telefoniche al di fuori delle ipotesi previste dal presente accordo, le chiamate vengono opportunamente cifrate dal sistema di registrazione e archiviazione. La suddetta cifratura – che l'azienda dichiara conforme alle normative vigenti (ad es. NF461 e ISO 27001 che rappresenta lo standard internazionale per i Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni - SGSI) - garantisce l'impossibilità di decifrare, ovvero ascoltare in chiaro le conversazioni, attraverso qualsiasi modalità diversa dall'accesso al sistema di riascolti esclusivamente mediante utenza precedentemente abilitata;
- l'individuazione delle comunicazioni da sottoporre alle procedure di riascolto/rilettura avviene tramite i dati identificativi delle comunicazioni medesime (cliente e/o data e orario della singola comunicazione);
- l'accesso al sistema di registrazione/archiviazione per l'estrazione/l'esame della comunicazione può avvenire, in relazione alla tipologia di canale/sistema di registrazione/archiviazione utilizzato, con un:

1. accesso combinato con doppie userid/password: una delle userid/password viene assegnata ad un dipendente incaricato dall'azienda e l'altra è nella disponibilità del Rappresentante designato dalle OO.SS. (es. Cisco);
2. accesso in modalità congiunta con userid singola e concatenazione di password: un dipendente incaricato dall'azienda inserisce la propria userid per l'accesso al sistema e nel campo password viene inserita la concatenazione delle password assegnate rispettivamente all'incaricato aziendale e al Rappresentante designato dalle OO.SS. (es. Worldline Contact);
3. accesso diretto: l'estrazione/l'esame della comunicazione avviene tramite accesso diretto al sistema da parte della persona espressamente autorizzata e abilitata dall'azienda, alla presenza di un Rappresentante designato dalle OO.SS. (es. "Reg Phone" e/o "Teams voce" utilizzato nel perimetro DMA);

- i dati delle comunicazioni registrate/archiviate, saranno conservati nel rispetto delle misure di sicurezza tempo per tempo vigenti relative alla conservazione dei dati informativi relativi alla clientela della Banca.

DICHIARAZIONE DELL'AZIENDA

L'Azienda dichiara che i tempi di conservazione dei dati sono coerenti con le previsioni delle normative di riferimento in materia e con le finalità del GDPR;

- le OO.SS. firmatarie del CCNL del credito forniranno un elenco dei nominativi di propri rappresentanti, interscambiabili tra loro, per l'espletamento della procedura di estrazione/riascolto/rilettura delle comunicazioni, ciascuno dei quali sarà abilitato mediante assegnazione di credenziali di autenticazione (userid e/o password) strettamente personali o chiamato a presenziare alle operazioni suddette. Tale elenco sarà periodicamente aggiornato a cura delle Organizzazioni sindacali;
- verrà tenuto a cura della Banca un registro e/o elenco dei log degli accessi effettuati per le finalità di cui al punto II che segue. L'Azienda fornirà annualmente, nell'ambito di quanto previsto al comma 3, terzo punto, dell'art. 5 che segue, un report dei riascolti/rilletture effettuati nell'anno precedente ai sensi del presente Verbale di Accordo.

## II. Finalità di riascolto/rilettura delle comunicazioni

Escludendosi qualsiasi forma di controllo a distanza dell'attività lavorativa, la procedura di riascolto/rilettura delle comunicazioni potrà essere attivata esclusivamente a tutela dei dipendenti, della clientela e del patrimonio aziendale:

1. su richiesta scritta del singolo dipendente, qualora lo ritenga necessario;
2. nel caso di contestazioni o reclami della clientela o su richiesta della clientela stessa;
3. ad iniziativa della funzione di auditing aziendale per ottemperare agli obblighi di controllo circa il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa in materia di prestazione dei servizi di investimento;
4. ad iniziativa delle Funzioni di Controllo di Direzione/DG o strutture analoghe (ad es. Legal Area) per rispondere alle finalità di controllo interno di conformità a norme di legge e regolamentari (ad esempio MIFID e IVASS) e alle relative procedure interne aziendali che la banca dichiara essere conformi alle disposizioni di legge previste in materia (es. GDPR);

5. a richiesta dell'Autorità Giudiziaria, delle Autorità di Vigilanza o delle/degli Autorità/Organismi analoghi regolarmente costituiti e/o certificati (es. Arbitro Bancario Finanziario – ABF, Arbitro per le controversie Bancarie -ACF), anche extra europei, oppure ad iniziativa della Banca a fronte delle richieste delle Autorità/Organismi medesimi.

**III. Soggetti coinvolti nell'accesso al/alla riascolto/rilettura delle comunicazioni**

Con riferimento alle finalità di cui ai punti da 1 a 5 che precedono, qualora se ne verifichi la necessità, il/la riascolto/rilettura avviene, a seconda dei casi, alla presenza dei seguenti soggetti:

a) il dipendente che ha materialmente effettuato la comunicazione;

b) la/le persona/e indicata/e dalla Banca;

c) Il Cliente che ha richiesto il riascolto (ovvero il suo legale rappresentante, un suo delegato, un soggetto a cui abbia conferito procura, un erede);

d) un rappresentante dell'Organizzazione sindacale cui il dipendente aderisce o conferisce mandato – purché inserito nell'elenco di cui al punto I. che precede – nel caso di riascolto/rilettura ad iniziativa delle Funzioni di cui ai punti 3 e 4 che precedono. In caso di indisponibilità del predetto rappresentante sindacale, ovvero, in caso di mancata adesione del dipendente ad Organizzazioni sindacali, il lavoratore potrà farsi assistere da un rappresentante designato dalle OO.SS. presente nell'elenco di cui al menzionato punto I.

Resta fermo il diritto del lavoratore interessato di farsi assistere nel/nella riascolto/rilettura da un rappresentante delle OO.SS., individuato ai sensi del punto I. settimo alinea che precede

Nella fase di estrazione/riascolto/rilettura della comunicazione oggetto di controversia (v. ad es. nei casi di reclami/contestazioni dei clienti o di ricorsi alle Autorità/Organismi preposti) si procederà come segue:

- accesso nelle modalità di cui al punto I. per l'individuazione dei file relativi alla comunicazione, alla presenza del rappresentante designato dalle OO.SS, dell'incaricato dell'azienda nonché dell'operatore interessato;
- Il/la riascolto/rilettura può essere contestuale all'individuazione della comunicazione oppure può avvenire tramite memorizzazione della comunicazione su idoneo supporto tecnologico. In quest'ultimo caso è prevista l'eliminazione del file (e di eventuali tracce) al

termine del/della riascolto/rilettura alla presenza del rappresentante sindacale di cui sopra, fatta eccezione per la necessità di trasmissione alle Autorità/Organismi di cui al punto II.5.

In tali casi, si conferma la facoltà del dipendente ovvero della Banca di utilizzare il contenuto della registrazione/rilettura, anche tramite la sua trascrizione/duplicazione, come mezzo di prova nei confronti di terzi (ad esempio nell'ambito di contestazioni, mediazioni, arbitrati, giudizi) a difesa della Banca e/o del dipendente. In ogni caso i file eventualmente estratti e/o duplicati saranno protetti da apposita password.

- Il/la riascolto/rilettura delle comunicazioni avviene in via di principio presso i locali della Struttura Interessata (di norma la piazza di Roma). Al fine di favorire la partecipazione di tutti i soggetti interessati nella procedura di riascolto/rilettura, questi ultimi possono essere effettuati mediante collegamento a distanza (es. Telefono, Teams), rispettando le condizioni di riservatezza. La procedura di riascolto/rilettura a distanza avviene alla presenza di un rappresentante locale della Banca, il quale annota i nominativi delle persone presenti in apposito verbale, che è inviato alla Struttura interessata per l'inserimento in apposito registro e successiva archiviazione.

In via del tutto eccezionale ed in caso di urgenza concomitante con l'assenza dal servizio del dipendente, al fine di fronteggiare con immediatezza contestazioni relative ad attività dispositive effettuate dalla clientela e con l'intento di minimizzare gli eventuali, imminenti danni economici , l'azienda potrà procedere all'ascolto della comunicazione in contestazione nel rispetto della procedura di identificazione della stessa, alla presenza del rappresentante delle OO.SS. individuato ai sensi del punto I del presente Accordo.

La Banca in ognuna delle casistiche oggetto del presente Verbale di Accordo si impegna a non promuovere verso i dipendenti (comprendendo anche i colleghi di altre strutture eventualmente coinvolti) azioni disciplinari, di rivalsa o di risarcimento nel caso in cui l'Azienda, dall'ascolto/rilettura delle comunicazioni, venga a conoscenza di eventuali errori dei dipendenti nell'esecuzione dell'attività lavorativa, salvo i casi di dolo o colpa grave intesa quale violazione grave e ingiustificabile delle norme elementari di condotta o delle regole di diligenza, prudenza e perizia, posta in essere adottando un comportamento lontano da quello che una persona di ordinaria diligenza avrebbe tenuto nella stessa situazione e suscettibile di provocare un ingente danno economico e/o un danno reputazionale alla Banca.

Quest'ultima fattispecie si applicherà:

- nel caso di riascolti/riletture effettuati a fronte di contestazioni, reclami o richieste della clientela, solo se contraddistinta da un comportamento reiterato e tale da escludere la casualità dell'evento. A fini della determinazione della reiterazione dei comportamenti si prenderà a riferimento un orizzonte temporale di 24 mesi antecedente l'ultimo evento verificatosi ed occorrerà altresì che il lavoratore abbia già precedentemente ricevuto comunicazione scritta, al di fuori delle ipotesi di cui all'art. 7 della Legge n. 300/1970, di un evento che avrebbe potuto configurare colpa grave, intesa come nel senso suesposto, nel predetto arco temporale;
- al perimetro DMA di cui al punto A che segue.

La procedura di registrazione, conservazione e riascolto/rilettura delle comunicazioni disciplinata dal presente Accordo si applicherà anche alle attività e/o funzioni/strutture aziendali per le quali si manifesti, in futuro, la necessità di attivare tale procedura. L'estensione dell'utilizzo di tale procedura ad altre strutture, rispetto a quelle ove sia già applicata al momento della sottoscrizione del presente Verbale di Accordo, sarà possibile previa informativa alle Organizzazioni Sindacali firmatarie dello stesso. In tale occasione le Organizzazioni sindacali potranno formulare proprie considerazioni ai fini di una valutazione congiunta in merito a eventuali ricadute sulle condizioni di lavoro del personale delle nuove Strutture coinvolte nelle procedure di registrazione e riascolto/rilettura di cui al presente Verbale di Accordo ai fini della sottoscrizione di uno specifico Accordo relativo alla predetta estensione.

* * *

La procedura di riascolto/rilettura delle comunicazioni può essere attivata inoltre per esigenze formative legate al miglioramento della qualità del servizio, attraverso l'estrazione casuale delle comunicazioni effettuate da un campione di dipendenti, previo consenso scritto degli interessati ed alla presenza degli stessi. In questo caso l'Azienda, se richiesto dell'interessato, effettuerà il/la riascolto/rilettura delle comunicazioni alla presenza del rappresentante delle OO.SS designate ai sensi del punto I del presente accordo.

Ferma quanto previsto al punto I. che precede, per le tipologie di riascolto/rilettura connesse a esigenze di carattere formativo, l'accesso al sistema di registrazione per l'individuazione della comunicazione da riascoltare/rileggere è consentito in modalità congiunta con utenza

singola e concatenazione di password con l'assegnazione al dipendente interessato e all'incaricato dell'azienda.

Tali tipologie di riascolto/rilettura non possono essere utilizzate ai fini connessi alla valutazione delle prestazioni sotto l'aspetto sia della quantità sia della qualità del lavoro, disciplinari salvo i casi di dolo, quale comportamento intenzionalmente volto a commettere una violazione, né per eventuali sollecitazioni alle vendite e/o per altre forme di pressioni improprie, in coerenza con quanto previsto dal "Protocollo in tema di politiche commerciali" del 22 dicembre 2016 e dalla normativa aziendale che ne recepisce i contenuti.

L'Azienda, nell'ambito delle riunioni del Comitato di cui all'art. 5 che segue fornirà un riepilogo sull'andamento dei riascolti svolti per le predette esigenze.

* * *

DICHIARAZIONE DELL'AZIENDA

Nell'esclusivo intento di apportare miglioramenti alla qualità del servizio in rapporto alle esigenze della clientela, BNL potrà procedere alla trascrizione automatica in forma anonima delle comunicazioni, con mascheramento delle stesse, anche al fine di creare le condizioni volte ad agevolare la risoluzione efficace delle problematiche in self service da parte della clientela e all'indirizzamento delle migliori soluzioni formative del personale interessato in relazione agli strumenti tecnologici utilizzati.

* * *

A. Nell'ambito delle Designated Market Activities (DMA), ossia le attività oggetto del Piano imposto dalla Federal Reserve Bank a BNP Paribas per mitigare i rischi di condotta (intesi nelle 4 tipologie di Integrità dei Mercati, Protezione degli Interessi della Clientela, Etica Professionale e Rogue Trading) cui sono potenzialmente sottoposti i dipendenti che svolgono alcune attività connesse con i mercati finanziari, si è reso necessario garantire il corretto presidio dei rischi operativi e di non conformità in relazione allo specifico perimetro di riferimento. In particolare, il "DMA (Designated Market Activities) Remediation Plan" prevede la registrazione, in modalità continua, di tutte le comunicazioni effettuate dalla popolazione che svolge tali attività.

Quanto sopra è in linea con quanto previsto dalla normativa MIFID II sugli Abusi di Mercato (Direttiva 2014/65/UE e Regolamento Delegato UE 2017/565 di implementazione di Mifid II) e dal Regolamento Consob sugli Intermediari finanziati che impongono agli intermediari l'obbligo di adottare "ogni ragionevole misura per registrare le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche effettuate con o trasmesse o ricevute dalle apparecchiature che l'impresa di investimento ha fornito [...] o consentito loro di utilizzare [...] al fine di verificare il rispetto delle norme in materia di servizi e attività di investimento [...]".

Le registrazioni delle conversazioni saranno effettuate direttamente dal Gruppo BNPP e conservate in appositi server di BNPP nel rispetto delle regole di Gruppo in materia di archivio e IT Security.

Viene tenuto un Registro dei soggetti delle Funzioni autorizzate all'estrazione/riascolto/rilettura delle registrazioni delle comunicazioni che verrà reso noto, periodicamente, alle Organizzazioni sindacali.

Le richieste di estrazione/riascolto/rilettura delle comunicazioni sono effettuate esclusivamente dalle funzioni espressamente autorizzate e abilitate (Funzioni di Controllo - Compliance, IGHI, Rischi - e strutture incaricate dello svolgimento dei controlli di primo livello e della gestione dei reclami) e avverranno sempre alla presenza di un Rappresentante designato dalle OO.SS. presente nell'elenco di cui al menzionato punto I.

<u>DICHIARAZIONE DELL'AZIENDA</u>

L'azienda dichiara che le registrazioni e la relativa conservazione sono conformi alle previsioni del GDPR e con le normative di riferimento in materia.

B. Si conferma, infine, che - nell'ambito dei controlli sul collocamento dei prodotti assicurativi tramite il canale telefonico - BNL, in coerenza con le indicazioni fornite da IVASS (allo stato Regolamento IVASS n. 40/2018), deve consentire alle Società assicurative di effettuare una verifica di qualità sui processi di collocamento dei prodotti stessi attraverso il riascolto di un campione di chiamate di vendita, al fine di valutare la qualità dell'attività svolta e monitorare il rispetto della normativa.

Tali controlli sono svolti da un Ente terzo che procede - accedendo direttamente con le proprie utenze al portale aziendale ove sono conservate le registrazioni - al riascolto di un

campione di comunicazioni messo a disposizione in modo randomico e anonimizzato sulla base di un sistema automatico, che impedisce il riascolto in chiaro. Al termine dell'esame viene fornita una relazione con dati in forma aggregata.

**ART. 3 – Sistemi tecnologici per la gestione della relazione con la clientela**

Lo sviluppo tecnologico, le nuove modalità di lavoro ad esso collegate insieme alla crescente tendenza della clientela ad utilizzare nuovi canali di contatto richiedono alla Banca di avvalersi di strumenti tecnologici evoluti e adeguati alle predette mutate esigenze, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4, L. n. 300/1970 e alla luce delle determinazioni del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro – escludendo qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa svolta dalle persone – nonché con le leggi vigenti in materia di protezione dei dati personali e con i provvedimenti del Garante della Privacy.

Non verranno visualizzati in tempo reale – escludendo tale possibilità di visualizzazione nel sistema tecnologico – i tempi di permanenza nelle varie attività cui il dipendente/consulente è adibito durante il proprio orario di lavoro, nonché, altre forme di visualizzazione indebita dei predetti tempi. Per esigenze di carattere organizzativo, esclusivamente finalizzate a fornire un miglior servizio alla clientela, con il solo obiettivo di valutare eventuali gap formativi ai fini delle conseguenti iniziative aziendali, potranno essere visualizzati – a consuntivo e con vista periodica non inferiore ad una settimana – dati di adibizione alle varie attività nell'arco del predetto periodo temporale, relativi ad un nucleo di addetti non inferiore a 3 persone all'interno di un team, presenti in servizio in misura prevalente nella fascia temporale oggetto della rilevazione, aggregati temporalmente nel periodo di riferimento e in forma percentuale, nel rispetto della dignità e libertà dei lavoratori; si esclude, conseguentemente, qualsiasi finalità riconducibile ad un controllo a distanza dell'attività lavorativa, nonché, un utilizzo dei predetti dati comunque connesso alla valutazione delle prestazioni sotto l'aspetto sia della quantità sia della qualità del lavoro.

Per quanto riguarda le attività di monitoraggio e di analisi dei dati ottenibili dal sistema a fini statistici, di organizzazione del lavoro o per migliorare la qualità del servizio alla clientela, le Parti convengono che sia esclusa ogni possibilità di elaborazione/analisi "in tempo reale" e

che gli stessi siano forniti esclusivamente "a consuntivo", con vista periodica (ad es. giornaliera, settimanale, mensile) e con forme di aggregazione per Team/Unità organizzativa.
La Banca porterà a conoscenza delle OO.SS., nell'ambito dell'attività del Comitato sulla trasformazione ed evoluzione digitale di BNL di cui all'art. 5 che segue, i format di reportistica che si intende utilizzare e li renderà noti ai dipendenti delle Strutture interessate.
In coerenza con quanto previsto dal "Protocollo in tema di politiche commerciali" del 22 dicembre 2016, i dati non potranno essere acquisiti né sollecitati direttamente ai singoli dipendenti con modalità quali mail, telefono o altri mezzi, contribuendo in tal modo al mantenimento di "un contesto di lavoro permeato dalla reciproca fiducia e lealtà e improntato al rispetto della personalità e della dignità, anche professionale, di ognuno".
Le informazioni ottenibili dal sistema tecnologico oggetto della presente disposizione non potranno, in ogni caso, essere utilizzate:

- ai fini della valutazione delle prestazioni sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo e del relativo processo;
- a fini disciplinari, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave (intesa come sopra al punto III);
- per ogni finalità di controllo a distanza dei lavoratori;
- per eventuali sollecitazioni alle vendite, in coerenza con quanto previsto dal citato "Protocollo in tema di politiche commerciali" del 22 dicembre 2016, di cui le Parti riconfermano la perdurante validità e attualità ai fini della diffusione di "una cultura improntata ai valori del rispetto delle persone, responsabilità, fiducia, collaborazione e trasparenza".

L'organizzazione delle attività generata dai sistemi tecnologici per la gestione della relazione con la clientela viene portata a conoscenza di tutti gli operatori, in conformità alle previsioni normative vigenti.
Le Parti si incontreranno in relazione all'introduzione di ulteriori sistemi/impianti tecnologici aventi analoghe finalità/funzionalità, che la Banca porterà preventivamente a conoscenza degli Organismi Sindacali nel corso di un apposito incontro, unitamente alle caratteristiche tecniche e alle relative finalità/funzionalità.
La Banca – su richiesta dei predetti Organismi Sindacali e al fine di consentire un'approfondita analisi di eventuali impatti sul personale derivanti dall'introduzione dei nuovi sistemi/impianti tecnologici – avvierà una procedura di confronto, che dovrà esaurirsi entro 15 giorni dalla

richiesta stessa, nell'ambito della quale le Parti profonderanno ogni sforzo volto a ricercare soluzioni condivise.

Qualora in tale sede non si giunga a una soluzione condivisa, si darà luogo ad ulteriori incontri negoziali - con il condiviso obiettivo di esplorare ulteriormente la possibilità di giungere ad una specifico Accordo - che dovranno esaurirsi entro altri 20 giorni, durante i quali le Parti si asterranno da ogni azione diretta.

La procedura, in tutte le sue diverse fasi, deve esaurirsi entro il termine massimo di 35 giorni di calendario, trascorsi i quali l'Azienda potrà comunque dare attuazione a quanto deciso, fermo il necessario rispetto dei principi di cui alla presente norma che dovranno, in ogni caso, presiedere all'utilizzo dei predetti sistemi e/o impianti tecnologici di gestione dei rapporti con la clientela.

Laddove la procedura, nelle sue diverse fasi, si sia conclusa senza il raggiungimento tra le Parti di soluzioni condivise, le Parti convengono che venga istituita una specifica Commissione paritetica che valuterà, nei 6 mesi successivi all'introduzione dei nuovi sistemi/impianti tecnologici, l'effettiva coerenza della concreta applicazione degli stessi con i principi di cui al presente art. 3 che devono, in ogni caso, presidiare l'introduzione e l'utilizzo dei menzionati, nuovi sistemi/impianti tecnologici.

Se da tale monitoraggio emergesse un utilizzo dei nuovi sistemi /impianti tecnologici ritenuto da una delle Parti non coerente con i principi di cui al presente articolo 3, si darà luogo ad un ulteriore confronto tra le Parti stesse della durata di 15 giorni di calendario durante i quali verranno analizzati gli elementi emersi dal predetto monitoraggio al fine di valutare congiuntamente l'eventuale adozione di misure idonee.

* * *

Fermo quanto sopra, le Parti potranno ugualmente incontrarsi, a richiesta di una di esse, per valutare eventuali impatti derivanti dall'evoluzione dello scenario organizzativo/tecnologico oggetto della presente intesa.

DICHIARAZIONI DELL'AZIENDA

1) Premesso che il sistema tecnologico attualmente in uso può fornire anche altri dati, ulteriori rispetto a quelli di cui al comma 3 della presente disposizione, BNL si impegna a dare indicazione alle Strutture interessate che l'elaborazione e l'utilizzo di tali dati avvenga esclusivamente a posteriori e a "consuntivo", nel pieno rispetto della dignità e liberta dei lavoratori e con esclusione di qualsiasi forma di controllo a distanza sull'attività dei singoli lavoratori, in coerenza con lo spirito del presente Verbale di Accordo. La Banca fornirà adeguata informativa ai lavoratori circa modalità, regole e criteri di utilizzo di tale possibilità attraverso una specifica Circolare.

2) A far tempo dalla data di entrata in vigore del presente Verbale di Accordo, laddove emerga la necessità di effettuare nuovi trattamenti dei dati a seguito dell'introduzione in BNL di ulteriori e diversi strumenti/sistemi tecnologici per la gestione della relazione a distanza con la clientela – rispetto a quelli già adottati aziendalmente alla predetta data – che richiedano l'effettuazione di una nuova valutazione di impatto sulla protezione dei dati ai sensi dell'art. 35 del GDPR, la Banca si impegna, nello spirito di quanto previsto dal c. 9 della norma citata, a raccogliere le opinioni delle Organizzazioni sindacali aziendali firmatarie del presente Verbale di Accordo sui predetti, nuovi trattamenti, fatta salva la tutela degli interessi commerciali o la sicurezza dei trattamenti.

## Art. 4 - Allegati tecnici

Fermo quanto previsto dal presente Verbale di Accordo, le informazioni circa le caratteristiche tecniche e relative funzionalità dei sistemi tecnologici sono riportate negli allegati al Verbale stesso, che costituiscono una mera appendice tecnica.

## ART. 5 – Comitato sulla trasformazione ed evoluzione digitale di BNL

Le Parti firmatarie, consapevoli dell'importanza dei livelli di confronto decentrato, anche alla luce del condiviso modello di Relazioni Industriali esistente nella Banca, concordano di costituire un "Comitato sulla trasformazione ed evoluzione digitale di BNL" – in sostituzione dell'Osservatorio previsto dall'Accordo del 2021 – che, nell'ambito della Banca, possa

costituire il riferimento del "Comitato nazionale bilaterale e paritetico sull'impatto delle nuove tecnologie digitalizzazione nell'industria bancaria", confermato dal Verbale di rinnovo del CCNL 23 novembre 2023.

Il Comitato, che integra quanto previsto dal "Protocollo in materia di relazioni industriali" della Banca Nazionale del Lavoro, si riunisce di norma ogni 3 mesi – o, comunque, in qualsiasi momento a richiesta di una delle Parti stesse laddove emergano delle necessità urgenti relative alle modalità applicative del presente Verbale di Accordo – e sarà formato da 2 componenti titolari (più 1 supplente) per ciascuna delle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente Verbale Accordo e da un'adeguata rappresentanza dell'Azienda.

Il Comitato ha funzioni di studio, approfondimento, monitoraggio e proposta in merito ai seguenti profili, al fine di favorire un dialogo costante tra le Parti stesse su tematiche di particolare attualità e interesse per la vita di Azienda e lavoratori, in una fase di profonda transizione strutturale della Banca:

- effetti sull'organizzazione del lavoro derivanti dall'evoluzione tecnologica e dalle novità in tema di digitalizzazione;
- eventuali interventi che si dovessero rendere di volta in volta necessari al fine di assicurare che le scelte adottate circa i sistemi e gli impianti tecnologici, le apparecchiature e le modalità operative, tempo per tempo adottati, rispondano ai principi condivisi di cui alla presente intesa, che devono comunque presiedere e guidare nella relativa installazione e applicazione;
- andamento delle procedure di riascolto effettuate per le causali di cui ai punti da 1 a 5 e per esigenze formative di cui al precedente art. 2 e dei monitoraggi ai fini formativi di cui all'art. 3, comma 2, secondo periodo, e analisi delle eventuali criticità riscontrate;
- utilizzo dei sistemi tecnologici di gestione della clientela di cui al precedente art. 3;
- approfondimento di eventuali fenomeni/comportamenti rivenienti dall'applicazione di quanto convenuto con il presente Accordo e ritenuti non coerenti con il sistema di valori e le indicazioni di cui al citato "Protocollo in tema di politiche commerciali" del 22 dicembre 2016, ovvero ritenuti lesivi della dignità delle persone e della loro professionalità.

Le Organizzazioni Sindacali verranno informate annualmente, nell'ambito delle riunioni del Comitato, circa il numero di telefonate complessivamente effettuate dalla Struttura nell'anno immediatamente precedente quello di riferimento nonché circa il numero di telefonate

medie per consulente nel medesimo periodo, ai fini dell'applicazione della previsione di cui al citato art.2.

Inoltre, al fine di accrescere una conoscenza e una consapevolezza comune e condivisa sull'evoluzione e la trasformazione della Banca e sulle sue sfide immediate e future, anche tecnologiche, nell'ambito dell'attività del Comitato potranno essere previsti interventi di esperti, anche esterni, su tematiche quali:

- AI, DATA & Technology strategy;
- Evoluzione dei modelli di offerta;
- Operating models;
- Servizi innovativi per i clienti;
- change & transformation

**Art. 6**

Il presente Verbale di Accordo ha validità fino al 31 dicembre 2028 e si rinnoverà di triennio in triennio, qualora non venga disdettato da una delle Parti almeno 6 mesi prima della scadenza.

Le Parti firmatarie si danno sin da ora reciprocamente atto che qualora dovessero intervenire significative modifiche all'impianto normativo, legale e/o di Settore, sottostante il presente Verbale di Accordo, si incontreranno per definire gli opportuni adattamenti da apportare alla normativa in esame.

Le Parti si incontreranno, in ogni caso, entro il 31 dicembre di ogni anno o, comunque, in qualsiasi momento a richiesta di una delle Parti stesse, per una valutazione congiunta circa lo stato di applicazione di quanto previsto nel presente Verbale di Accordo.

DICHIARAZIONE DELLE PARTI

Le Parti confermano l'adesione a quanto previsto dall'art. 30 del CCNL del 23 novembre 2023 in relazione al "Comitato nazionale bilaterale e paritetico sull'impatto delle nuove tecnologie/digitalizzazione nell'industria bancaria", con funzioni di cabina di regia.

DICHIARAZIONE AZIENDALE

Relativamente al tema dei metadati generati dai sistemi/server di gestione e smistamento della posta elettronica di cui al Provvedimento del Garante di giugno 2024, considerata l'evoluzione del quadro complessivo di riferimento tuttora in corso, l'Azienda si impegna a incontrare le Organizzazioni Sindacali per illustrarne gli esiti, a valle della sua compiuta definizione.

Letto, confermato e sottoscritto

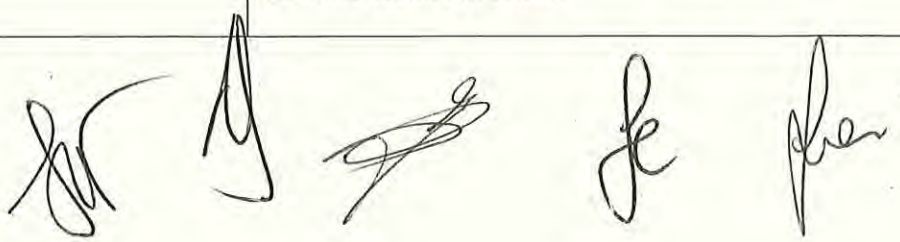
La Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.

Le Segreterie degli Organi di Coordinamento delle RSA BNL di

Fabi First Cisl Fisac Cgil Uilca Unisin

| ALLEGATO TECNICO<br><br>EGAIN | |
|---|---|
| Tipo Impianto | EGAIN |
| Caratteristiche tecniche | Applicativo per rispondere alla clientela via Chat o Mail o conversazioni sui Social (es. FB, X) |
| Ubicazione | Piattaforma AWS a Francoforte e Dublino |
| Supporti | Le Chat/Mail/Social sono conservate sui sistemi EGAIN |
| Modalità di registrazione e riascolto | Le Chat/Mail/Social possono essere recuperate esclusivamente dagli operatori abilitati del CSC in autonomia direttamente dall'applicativo EGAIN. |
| Termini di conservazione | Secondo normativa tempo per tempo vigente |

| ALLEGATO TECNICO<br><br>OPEN VOICE | |
|---|---|
| Tipo Impianto | Open Voice |
| Caratteristiche tecniche | Applicazione che consente di attivare la registrazione telefonica aggiungendo alla conversazione un numero di telefono "tecnico" appositamente dedicato, formando quindi una conferenza telefonica tra operatore, cliente e registratore.<br><br>Può essere utilizzato per registrare chiamate effettuate sia tramite Worldline Contact sia tramite altro dispositivo aziendale (tel. cellulare, fisso, softphone)<br><br>L'archiviazione delle comunicazioni registrate, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, avviene sempre in modalità protetta e fornisce la possibilità di ricercarle puntualmente (tramite il numero del codice identificativo abbinato alla registrazione).<br><br>E' un servizio interamente gestito da BNPP e consente pertanto la registrazione/archiviazione di chiamate telefoniche contenenti dati classificati "secret" in modalità sicura e in accordo con le policy di sicurezza del gruppo BNP Paribas. |
| Ubicazione | BNPP Marne Est Bailly Romainvilliers<br>BNPP Marne Nord Bussy ST Georges |
| Supporti di registrazione | Tutte le chiamate effettuate tramite il numero previsto sono salvate sulla piattaforma ASC (Power Play).<br><br>In particolare, l'archiviazione avviene su storage ECS (Elastic Cloud Storage), soluzione standard di Gruppo che garantisce che i dati archiviati non possano essere modificati né cancellati per il periodo previsto. |
| Modalità di registrazione e riascolto/rilettura | La registrazione telefonica avviene ad iniziativa dell'operatore aggiungendo alla conversazione lo specifico numero di telefono tecnico previsto. |



| | |
|---|---|
| | L'estrazione/l'esame della comunicazione avviene attraverso il portale riascolti Power Play Web (anch'esso su infrastruttura BNPP).<br><br>In particolare, l'accesso alla piattaforma Power Play avviene in modalità "combinata": il dipendente incaricato dall'azienda e il Rappresentante designato dalle OO.SS. inseriscono nella form di login del portale ciascuno la propria userid ed una password temporanea personale che ognuno di loro ha ricevuto prima del riascolto e che viene disattivata al termine dello stesso. |
| Termini di conservazione | Secondo normativa tempo per tempo vigente |

| ALLEGATO TECNICO<br><br>WORLDLINE CONTACT | |
|---|---|
| Tipo Impianto | WorldLine Contact |
| Caratteristiche tecniche | *Worldline Contact* è la piattaforma di gestione delle chiamate inbound/outbound. Si tratta di un servizio host su infrastruttura dedicata a BNL.<br><br>La componente della piattaforma per l'archiviazione delle comunicazioni registrate si chiama *Legal Archiving*.<br><br>L'archiviazione delle comunicazioni registrate, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, avviene sempre in modalità protetta e fornisce la possibilità di ricercarle puntualmente tramite informazioni quali la data e l'ora della comunicazione, ndg, cliente, operatore. |
| Ubicazione | L'infrastruttura della soluzione prevede due siti:<br>Sito primario – Seclin, Francia<br>Sito secondario – Vendome, Francia |
| Supporti di registrazione | Su *Legal Archiving* di Worldline Contact vengono registrate tutte le conversazioni che non prevedono il trattamento di dati sanitari (compilazione del questionario QMS).<br><br>Tali registrazioni vengono opportunamente cifrate dal sistema di registrazione e archiviazione. Questa cifratura garantisce l'impossibilità di decifrare, ovvero ascoltare in chiaro, le conversazioni attraverso qualsiasi modalità diversa da quella prevista. |
| Modalità di registrazione e riascolto/rilettura | Tutte le registrazioni sono criptate, ricercabili e accessibili sul modulo di *Legal Archiving* di Worldline Contact mediante una componente web prevista dalla soluzione.<br><br>Il processo prevede come primo step l'invio della richiesta formale, tramite apertura ticket Service Now.<br><br>L'accesso a *Legal Archiving* avviene in modalità combinata con utenza tecnica e concatenazione di password (il dipendente incaricato dall'azienda inserisce l'utenza tecnica per l'accesso al sistema e nel campo password viene inserita la concatenazione delle password assegnate rispettivamente |

| | |
|---|---|
| | all'incaricato aziendale e al Rappresentante designato dalle OO.SS).<br>Le password hanno validità temporanea e vengono invalidate al completamento della sessione di riascolto. |
| Termini di conservazione | Secondo normativa tempo per tempo vigente |

| ALLEGATI TECNICI perimetro DMA | |
|---|---|
| BLOOMBERG | |
| Tipo Impianto | Piattaforma BLOOMBERG |
| Caratteristiche tecniche | Piattaforma per:<br>- Accesso monitoraggio e analisi in tempo reale di dati finanziari e di mercato<br>- Gestione dei processi di negoziazione ed esecuzione degli ordini (tramite Chat o Mail)<br><br>L'archiviazione delle comunicazioni registrate, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, avviene sempre in modalità protetta e fornisce la possibilità di ricercarle puntualmente tramite informazioni quali la data, l'ora e il tipo di operazione. |
| Ubicazione | BNPP Marne Est Bailly Romainvilliers<br>BNPP Marne Nord Bussy ST Georges |
| Supporti | Server di BNPP<br>Server BLOOMBERG (on Cloud) |
| Modalità di registrazione e riascolto/rilettura | La registrazione avviene mediante l'utilizzo della piattaforma BLOOMBERG, solo per gli operatori che hanno installato le licenze (autenticandosi tramite: login e password e riconoscimento personale) e/o con l'invio di Chat/Mail con i clienti ad apposita PEC.<br><br>L'estrazione/l'esame della comunicazione avviene tramite l'utilizzo dei seguenti applicativi:<br>- Veritas Enterprice Vault Discovery Accelerator<br>- Bloomberg B-Vault<br><br>In particolare con l'accesso diretto al sistema da parte della persona espressamente autorizzata e abilitata dall'azienda con userid e password, alla presenza di un Rappresentante designato dalle OO.SS. |
| Termini di conservazione | Secondo normativa tempo per tempo vigente |

| OUTLOOK/EXCHANGE | |
|---|---|
| Tipo Impianto | E-mail Outlook |
| Caratteristiche tecniche | Programma di posta elettronica, calendario, gestione contatti e attività di Microsoft. |
| Ubicazione | BNPP Marne Est Bailly Romainvilliers<br>BNPP Marne Nord Bussy ST Georges |
| Supporti | Server di BNPP |
| Modalità di registrazione e riascolto/rilettura | La registrazione viene effettuate direttamente dal Gruppo BNPP e conservata in appositi server di BNPP nel rispetto delle regole di Gruppo in materia di archivio e IT Security.<br><br>L'estrazione/l'esame della comunicazione avviene tramite l'utilizzo dell'applicativo Veritas Enterprice Vault Discovery Accelerator con l'accesso diretto al sistema da parte della persona espressamente autorizzata e abilitata dall'azienda con userid e password, alla presenza di un Rappresentante designato dalle OO.SS. |
| Termini di conservazione | Secondo normativa tempo per tempo vigente |

| REFINITIV - REUTERS | |
|---|---|
| Tipo Impianto | Piattaforma REFINITIV – REUTERS |
| Caratteristiche tecniche | Piattaforma per la ricerca e l'analisi di dati finanziari<br>Gestione dei processi di negoziazione ed esecuzione degli ordini (tramite Chat) |
| Ubicazione | BNPP Marne Est Bailly Romainvilliers<br>BNPP Marne Nord Bussy ST Georges |
| Supporti | Server di BNPP |
| Modalità di registrazione e riascolto/rilettura | La registrazione avviene mediante l'utilizzo della piattaforma REFINITIV - REUTERS solo per gli operatori che hanno installato le licenze (autenticandosi tramite: login e password e riconoscimento personale)<br><br>L'estrazione/l'esame della comunicazione avviene tramite l'utilizzo dell'applicativo Veritas Enterprice Vault Discovery Accelerator con l'accesso diretto al sistema da parte della persona espressamente autorizzata e abilitata dall'azienda con userid e password, alla presenza di un Rappresentante designato dalle OO.SS. |
| Termini di conservazione | Secondo normativa tempo per tempo vigente |

| REG MOBILE | |
|---|---|
| Tipo Impianto | Corporate mobile |
| Caratteristiche tecniche | Corporate mobile con applicazioni limitate e numeri dedicati per la registrazione<br><br>L'archiviazione delle comunicazioni registrate, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, avviene sempre in modalità protetta e fornisce la possibilità di ricercarle puntualmente tramite informazioni quali la data, l'ora e il tipo di operazione. |
| Ubicazione | BNPP Marne Est Bailly Romainvilliers<br>BNPP Marne Nord Bussy ST Georges |
| Supporti | Server di BNPP |
| Modalità di registrazione e riascolto/rilettura | La registrazione avviene mediante l'utilizzo di MT Teams Voce, Softphony o Open Voice<br><br>L'estrazione/l'esame della comunicazione avviene tramite l'utilizzo dell'applicativo Verba con accesso diretto al sistema da parte della persona espressamente autorizzata e abilitata dall'azienda tramite userid e password, alla presenza di un Rappresentante designato dalle OO.SS. |
| Termini di conservazione | Secondo normativa tempo per tempo vigente |

| SOFTPHONY TEAMS | |
|---|---|
| Tipo Impianto | Applicazione Softphony Teams |
| Caratteristiche tecniche | Applicazione istallata su PC o mobile corporate, che consente di effettuare e ricevere tramite Microsoft Teams chiamate telefoniche registrate<br><br>L'archiviazione delle comunicazioni registrate, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, avviene sempre in modalità protetta e fornisce la possibilità di ricercarle puntualmente tramite informazioni quali la data, l'ora e il tipo di operazione. |
| Ubicazione | BNPP Marne Est Bailly Romainvilliers<br>BNPP Marne Nord Bussy ST Georges |
| Supporti | Server di BNPP |
| Modalità di registrazione e riascolto/rilettura | La registrazione avviene tramite l'utilizzo dell'applicativo Softphony Teams<br><br>L'estrazione/l'esame della comunicazione avviene tramite l'utilizzo dell'applicativo Verba con l'accesso diretto al sistema da parte della persona espressamente autorizzata e abilitata dall'azienda con userid e password, alla presenza di un Rappresentante designato dalle OO.SS. |
| Termini di conservazione | Secondo normativa tempo per tempo vigente |

| SYMPHONY | |
|---|---|
| Tipo Impianto | Applicazione SYMPHONY |
| Caratteristiche tecniche | Applicazione installata sui device/computer BNPP<br>Per le comunicazioni interne (chat) tra gli operatori BNL e BNPP |
| Ubicazione | BNPP Marne Est Bailly Romainvilliers<br>BNPP Marne Nord Bussy ST Georges |
| Supporti | Server di BNPP |
| Modalità di registrazione e riascolto/rilettura | La registrazione avviene tramite l'utilizzo dell'Applicazione Symphony<br><br>L'estrazione/l'esame della comunicazione avviene tramite l'utilizzo dell'applicativo Veritas Enterprice Vault Discovery Accelerator con l'accesso diretto al sistema da parte della persona espressamente autorizzata e abilitata dall'azienda con userid e password, alla presenza di un Rappresentante designato dalle OO.SS. |
| Termini di conservazione | Secondo normativa tempo per tempo vigente |

| UNIGY | |
|---|---|
| Tipo Impianto | Piattaforma Unigy |
| Caratteristiche tecniche | Applicazione per PC o piastra fisica (telefono fisso)<br><br>L'archiviazione delle comunicazioni registrate, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, avviene sempre in modalità protetta e fornisce la possibilità di ricercarle puntualmente tramite informazioni quali la data, l'ora e il tipo di operazione. |
| Ubicazione | BNPP Marne Est Bailly Romainvilliers<br>BNPP Marne Nord Bussy ST Georges |
| Supporti | Server di BNPP |
| Modalità di registrazione e riascolto/rilettura | La registrazione avviene mediante l'utilizzo della piattaforma Unigy sul PC o sul telefono fisso<br><br>L'estrazione/l'esame della comunicazione avviene tramite l'utilizzo dell'applicativo Nice Fusion con accesso diretto al sistema da parte della persona espressamente autorizzata e abilitata dall'azienda tramite userid e password, alla presenza di un Rappresentante designato dalle OO.SS. |
| Termini di conservazione | Secondo normativa tempo per tempo vigente |