



L' (IL) LEGITTIMO IMPEDIMENTO

Come noto, il trattamento, la gestione e la confidenzialità dei dati personali e finanziari declinati dal GDPR sulla Privacy 2018 ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 impone ai titolari di mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate **per garantire ed essere "in grado di dimostrare" che il trattamento dei dati sia effettuato conformemente al Regolamento stesso.**

Tanto è bastato per prevedere una serie di misure e di interventi IT adottati dal Gruppo, che hanno scatenato un'immediata reazione a catena da parte di clienti, di clienti/dipendenti e dei loro familiari e del personale in quiescenza i quali stentano a comprenderne pienamente le logiche che parrebbero abbracciare più l'aspetto sanzionatorio della normativa che non una vera necessità di protezione della privacy dell'utente. Le sanzioni amministrative pecuniarie possono arrivare a cifre astronomiche (anche decine di milioni di euro), argomento più che persuasivo in ottica aziendale ma molto meno convincente per il cliente/cliente, per il cliente/dipendente o per il cliente/familiare.

Le OO.SS, avendo ricevuto dal momento della pubblicazione della circolare un'infinità di proteste, di legittime lamentele e di richieste di "spiegazioni" da parte dei colleghi, hanno chiesto e ottenuto un incontro urgente con l'Azienda per acquisire chiarimenti sui contenuti della circolare stessa. Questione non di poco conto visto che l'impatto sul personale dipendente, **non solo di rete**, è stato tutt'altro che banale. Va precisato questo perché l'Azienda ha fatto presente che la protesta è nata **solo** da parte delle persone che lavorano in rete (**3/4.000 mila dipendenti!**), mentre nulla è cambiato per gli altri colleghi. Chi opera nelle Direzioni Centrali già prima non aveva accesso alla procedura 3270 di sportello, pertanto non poteva accedere ai propri rapporti se non attraverso il Now Banking al quale, è stato pure assicurato, **tutti** possono accedere, **"e gratis"**, anche dal portale aziendale ...

Le soluzioni finora definite, nel lavoro quotidiano, stanno creando seri problemi sotto molteplici aspetti. La scelta di limitare l'operatività per la tutela dei dati finanziari, pur comprensibile a livello di principio per le necessità sottese, ha avuto nei suoi risvolti operativi pesanti ricadute sulla relazione con i clienti e con i clienti/familiari dei dipendenti che non necessariamente hanno il proprio rapporto radicato in filiali in prossimità della loro abitazione. Tali soggetti ora non possono più ottenere **dalla banca da loro scelta** le informazioni che li riguardano e da oggi si sentono rispondere che "la filiale non può più dare le informazioni fino a ieri fornite perché deve tutelare la loro privacy..".

La "privacy sui dati del cliente", asserzione calata dall'alto come un mantra, si sta traducendo in un'inopportuna restrizione interna alla circolazione di informazioni di base per fornire servizi, come nel caso della c.d. circolarità di saldi e movimenti, che sono sempre state utilizzate al fine di soddisfare un'esigenza del "cliente della banca". Dal momento che le previsioni normative mirano a tutelare la privacy dei dati personali rispetto a soggetti terzi esterni alla Banca, non si riesce a comprendere la logica secondo cui l'eliminazione della possibilità di continuare a fornire tali servizi ai clienti possa costituire una misura coerente per l'attuazione delle disposizioni di legge.

Posto che la riservatezza, in ottica deontologica, è uno degli obblighi connessi all'attività lavorativa del bancario (e lo era anche prima del GDPR) che per "curare" al meglio la relazione con il "Cliente al Centro" si debbano fare tantissimi sforzi, risulta evidente che d'ora in poi saranno richiesti ancora di più ai colleghi delle filiali, i quali si troveranno costretti a trasmettere una RISK o un saldo ad un'altra filiale o a sovraccaricare le nuove Direzioni Regionali di distanze di trasferimento di NDG da una filiale ad un'altra e **SENZA SE e SENZA MA**, pena il rischio di estinzione di conti correnti!

Una tra le decisioni che più stonano originate dalla nuova policy è che un dipendente non riesca ad effettuare inquiry sul proprio conto personale o sul conto co-intestato con un familiare mentre possano invece accedere il gestore o il responsabile della filiale dove è radicato il conto e/o l'NDG. Misura **grottesca nei confronti dei clienti/dipendenti: che senso ha un'operatività che impedisce al titolare di un conto di accedere direttamente a informazioni che lo riguardano come cliente, in nome della tutela della Privacy?**

Regola anche potenzialmente discriminatoria nei confronti dei clienti/familiari (es. il familiare di un collega che si presenta presso lo sportello dove è acceso un conto cointestato col collega si trova nell'impossibilità di avere a disposizione un movimento di conto, pur in presenza del collega stesso, se in quel momento il responsabile ed il gestore sono impegnati o assenti).

Giova ricordare che la legge prevede la garanzia del principio del “need to know” e cioè che i dati personali non devono essere condivisi, comunicati o inviati a persone che non ne necessitano per lo svolgimento delle proprie mansioni lavorative anche se queste persone sono a loro volta incaricate del trattamento. Ma allora, viene da chiedersi, la Privacy è più restrigente solo con i dipendenti?

La reale necessità risulta quindi quella di definire soluzioni che possano fornire risposte concrete ai bisogni derivanti dalle normative, tenendo imprescindibilmente conto delle esigenze operative di chi gestisce i rapporti con la clientela. In un'ottica di miglioramento continuo risulta pertanto necessario rivedere e riformulare le soluzioni finora adottate alla luce delle incongruenze emerse.

Parma, 20 febbraio 2019

LE SEGRETERIE DEL GRUPPO BANCARIO CREDIT AGRICOLE ITALIA

FABI – FIRST/CISL –FISAC/ CGIL – UILCA - UNISIN