



Organi Di Coordinamento Cassa Di Risparmio In Bologna

PROVVEDIMENTO DEL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI e FORMAZIONE FINANZIATA

In data 28 maggio c.m., le OO.SS. di Carisbo hanno sottoscritto con l'Azienda i seguenti accordi:

1. applicazione del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali 12 maggio 2011 n. 192;
2. "Formazione a supporto piano d'impresa 2014/2017 gruppo ISP".

1 – PROVVEDIMENTO DEL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il 15 aprile c.a. è stato sottoscritto tra ABI e le Segreterie Nazionali l'accordo Quadro Nazionale sull'applicazione del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del maggio 2011: in sintesi il Garante ha disposto che tutte le operazioni di accesso ai dati dei clienti - sia per movimentazione che per consultazione - dovranno essere tracciate e dovrà essere identificabile l'operatore che esegue l'accesso.

In caso di comportamenti anomali, verranno attivati degli "Alert" di sistema, che determineranno verifiche e approfondimenti da parte delle U.O. aziendali delegate a effettuare controlli.

L'azienda si è impegnata con le OO.SS. a diramare circolare esplicativa prima dell'entrata in vigore della procedura (3 giugno p.v.).

Le OO.SS. hanno sensibilizzato l'Azienda affinché le indagini siano tempestive e veloci, onde consentire la puntuale ricostruzione dell'evento da parte del dipendente.

Abbiamo ribadito che le informazioni raccolte e archiviate (per un massimo di 24 mesi) non possono essere utilizzate per rilevazioni di produttività dei colleghi.

2 - PIANO FORMATIVO

E' stato presentato a F.B.A. (Fondo Banche Assicurazioni – fondo paritetico interprofessionale aziendale per la formazione continua del credito e delle assicurazioni) un progetto di formazione a supporto del piano d'impresa 2014/2017, destinato a:

- **Gestori di Filiali Retail** con l'obiettivo di presidiare con efficacia la clientela base,
- **Direttori di Filiali Retail** per ottimizzare il presidio e lo sviluppo della clientela con la consulenza a domicilio;
- **Gestori di Filiali Imprese**, strutturato in cinque moduli didattici, per rafforzare le conoscenze creditizie, sviluppare capacità di vendita e marketing, migliorare capacità relazionali per un più efficace lavoro in team, consolidare le conoscenze della gamma di prodotti e servizi offerti dalla banca;
- **Direttori di Filiali Imprese**, strutturato in due moduli didattici, con l'obiettivo di rafforzare le conoscenze creditizie per una più efficace gestione del rischio di credito, nonché migliorare le capacità relazionali e manageriali.

Gli interventi formativi si terranno in aule dedicate, svolti in prevalenza da società esterne.

*Le OO.SS. hanno evidenziato come **la mobilità nei ruoli professionali** - cui stiamo assistendo negli ultimi tempi - **stia creando disorientamento e confusione nei clienti**: i colleghi, una volta acquisita la fiducia della clientela, danno sicurezza e garanzia di affidabilità.*

La formazione di qualità è determinante per sopperire in tempi rapidi a tale disorientamento (questi sono mesi estremamente importanti per il raggiungimento dei risultati) e facilitare la costruzione del rapporto fiduciario tra cliente e gestore.

Anche la richiesta di risultati commerciali immediati non può non tenerne conto.

Le OO.SS. hanno suggerito all'Azienda autonome "pillole informative di comportamento" utili a normalizzare i rapporti tra coordinatori-responsabili e colleghi e per mettere freno a comportamenti e toni utilizzati intollerabili e controproducenti.

Scrivere frasi poco gratificanti ai colleghi che, con tutta la buona volontà, stanno cercando di riguadagnare quella fiducia che è necessaria per vendere prodotti finanziari, risulta non solo controproducente, ma demotivante.

Bologna, 30 maggio 2014

DIRCREDITO - FABI - FIBA/CISL - FISAC/CGIL - UILCA/UIL