



# Fabi Informa

## Gruppo UniCredit



FEDERAZIONE | AUTONOMA | BANCARI | ITALIANI

Bollettino informativo a diffusione interna per gli iscritti Fabi del Gruppo UniCredit  
**Numero 3° dicembre 2025**



## *Stress da digitale correlato e attenti alla Privacy*



FABI UniCredit  
Canale WhatsApp



### REDAZIONE FABI INFORMA

**Responsabile**  
Stefano Cefaloni

**Direttore Comitato di Redazione**  
Francesco Colasuonno

**Comitato di Redazione**  
Alessandro Moro  
Antonello Pesante  
Antonio Pugliesi  
Alessandro Quaglia  
Roberto Soggiu  
Francesco Urso

E-mail a cui inviare le vs osservazioni  
[redazione@fabiunicredit.org](mailto:redazione@fabiunicredit.org)

Sito Web dove recuperare tutto il materiale informativo  
della FABI di UniCredit Group

<http://www.fabiunicredit.org>

## Sommario

Stress da digitale correlato	2
Attenti alla Privacy	4
Antifragilità ed inclusione	7
Indipendenza economica rendere visibile la violenza economica	8
Permessi Part-time e Buoni Pasto	9

## In questo numero ...

**Lo stress da digitale correlato** emerge come nuova forma di disagio: procedure complesse, password infinite, sistemi che cambiano di continuo e strumenti informatici che spesso generano confusione e ansia.

A questo si affianca la centralità della **privacy**, con il principio del need to know che richiama tutti al rispetto rigoroso delle norme e alla responsabilità personale nella gestione dei dati.

**L'antifragilità** diventa quindi un approccio trasversale per trasformare difficoltà in occasioni di crescita e inclusione, rafforzando resilienza e relazioni.

**(In)dipendenza economica:** rendere visibile la violenza economica.

Sul piano contrattuale, dal 2026 il **PRP** sarà sostituito da un adeguamento automatico della retribuzione, garantendo maggiore chiarezza e proporzionalità e l'aumento del buono pasto dal 1 gennaio 2026

***Buona lettura e...Buone Feste dalla redazione di FABI Informa!***

# LO STRESS DA DIGITALE CORRELATO



Purtroppo quasi tutti conosciamo il termine “**stress da lavoro correlato**” che nel nostro settore è spesso legato a fattori organizzativi e di lavoro vedi : pressioni commerciali e di budget che quotidianamente i lavoratori vivono sulla propria pelle a causa delle politiche commerciali dall’alto aggressive, continue e a volte in barba ad un accordo presente in azienda sul tema. Riorganizzazioni aziendali a ciclo continuo che portano con loro incertezza. Le continue ristrutturazioni, fusioni, o i rapidi cambiamenti nel modello aziendale e nelle procedure generano ansia, insicurezza e difficoltà di adattamento. La comunicazione interna su questi processi è spesso percepita come scarsa o inadeguata. Carico e Ritmo di Lavoro Elevati: Periodi di picco lavorativo, uniti a uno scarso controllo sul proprio carico di lavoro, contribuiscono all'attivazione psicofisica negativa.

Da qualche tempo nella nostra Banca abbiamo un ulteriore problema, **lo stress da digitale correlato!**

E’ una nuova situazione di disagio che spesso inconsciamente viviamo tutti i giorni già quando accendiamo il pc aziendale con un paio di capriole carpiate per trovare una password compiacente di almeno 14 caratteri - compresi ovviamente di quelli più temibili definiti speciali - salvo poi dover utilizzare altre 2 password diverse per altrettanti logon che molto spesso richiedono un ulteriore token tramite chiavetta USB o APP generatore di codici. Una volta accesa la “postazione di lavoro” potrebbero però presentarsi i classici problemi di linea, di errori sconosciuti che ogni volta possono dare stringhe interminabili di parole incomprensibili di errore, procedure o tools che non vanno oppure che a fine comandi danno ulteriori errori: questa è solo la prima maglia dello stress da digitale correlato, quella che ormai nemmeno ci stupisce più e probabilmente diamo per scontato come fosse tutto normale.

Una sua ulteriore evoluzione la viviamo più consciamente nei continui aggiornamenti informatici: una volta era l’algoritmo che dettava tempi e decisioni mentre ai nostri giorni è l’intelligenza artificiale che fa girare le decisioni e se tutto va bene darà un esito. Ma le procedure cambiano in continuazione, in pochi anni nella rete commerciale siamo passati dal CRSB all’UnderWriting Manager, poi abbiamo scoperto da autodidatti il MyCredit e da quest’anno abbiamo anche la bellissima SME Lending, quando funziona...

Procedure che spesso hanno problemi e che ahinoi abbiamo dovuto imparare da soli perché i corsi e le riunioni per spiegarne l’uso corretto sono sempre più spesso utopia.

Gli umani - a differenza dei robot e dei computer - sono sempre meno avvezzi al cambiamento e la resilienza a imparare nuovi processi e procedure di lavoro dopo anni di conoscenza delle vecchie è anch’essa causa di stress, soprattutto se lo devi fare da solo, senza tante istruzioni, dall’oggi al domani con magari davanti i clienti.

Come se tutto ciò non bastasse, ogni giorno chi lavora in filiale non sa in che modo potrà far sottoscrivere un contratto/un modulo al cliente: siamo passati dal cartaceo al digitale con l'utilizzo della firma grafometrica sui tablet Wacom, poi si è aggiunta sugli stessi la firma semplice, la firma con SMS e la firma col Mobile Token. I nuovi conti correnti così come le carte di debito/credito si possono (scusate si devono) firmare solo da APP e se il cliente non ce l'ha può essere un problema. Non dimentichiamoci poi che alcuni moduli da GEM sono disponibili per la sottoscrizione solo sul chiosco PC o sugli IPAD ma talvolta basta inquadrare lo schermo del pc aziendale (con telefono del cliente) e la firma si fa con la digitazione dell'SMS Token ricevuto direttamente sullo smartphone.

Ebbene, se per qualcuno dei nostri manager il cliente doveva essere al centro della banca e decidere lui stesso come entrarci, oggi possiamo affermare che su alcune cose è "il sistema informatico" che alla fine ci dirà come poter procedere con la firma senza possibilità di scelta e spesso creando ulteriore confusione che in fondo è ulteriore stress da digitale correlato!

Siamo pienamente consapevoli che, dall'altra parte dello schermo, operano colleghi impegnati in turni incessanti, spesso notturni o festivi, per garantire la continuità dei sistemi durante aggiornamenti, adeguamenti normativi e migrazioni verso nuove architetture. Questa pressione costante espone i lavoratori a un forte **technostress** e al rischio di **burnout**, alimentato da una reperibilità continua che annulla i confini tra vita privata e professionale.

Troppo spesso coinvolti in riorganizzazioni strutturali e avvicendamenti manageriali che trasmettono l'immagine di una "**coperta troppo corta**" mentre le richieste aumentano. Nonostante i numeri importanti dichiarati a mezzo stampa — sia in termini di investimenti economici che di organico nell'area ICT — ci scontriamo quotidianamente con una realtà operativa ben diversa dalla narrazione ufficiale, segnata da una cronica carenza di supporto.

Accogliamo con favore progetti come "Albert", volti a semplificare le procedure e l'esperienza utente, così come i programmi di reskilling e upskilling necessari per gestire l'impatto delle nuove tecnologie, Intelligenza Artificiale in primis. Tuttavia, siamo ancora lontanissimi dal "**Verso l'infinito... e oltre!**" di Buzz Lightyear: la distanza tra le ambizioni dichiarate e la realtà vissuta genera un paradosso che sfocia nel disagio organizzativo e... non solo quello.



## GDPR (General Data Protection Regulation)

### Violazione dei Dati Personali – NEED TO KNOW

### *Chi di Contestazione Disciplinare perisce...*

Fermo restando la legittimità da parte dell'Azienda di sancire eventuali mancanze e che esiste una specifica normativa che tutela i lavoratori, il sentimento che pervade i colleghi malcapitati inizialmente è di sconcerto ed incredulità, si trasforma poi in umiliazione fino a diventare, nei casi in cui le sanzioni irrorate appaiano sproporzionate, rabbia vera e propria.

In sede di difesa, infatti, a nulla varrà addurre motivazioni quali ero da sola/o, i terminali erano fermi, il bancomat andava caricato, il cliente aveva fretta, ecc.

Testimonianza reale: "Ricevere una contestazione dopo trent'anni di servizio svolto con impegno e sempre orientato all'interesse dell'Istituto e dei clienti, collaborando in modo costruttivo con i colleghi, genera inizialmente sorpresa e disappunto. Dopo aver letto attentamente la lettera di contestazione dai toni severi, si avverte una sensazione di disagio e ci si interroga sul valore della dedizione e del senso di responsabilità dimostrati nel tempo. Successivamente, si cerca di rispondere in maniera chiara e trasparente alle osservazioni, confidando che buona fede e sincerità possano essere riconosciute. Nel frattempo, l'attesa delle decisioni diventa impegnativa e provoca apprensione. Al termine dell'iter, indipendentemente dall'entità del provvedimento, viene constatato che le giustificazioni rese non sono state tali da escludere o limitare la Sua responsabilità e ciò genera un senso di delusione".

La disponibilità totale, che diventa in molti casi abnegazione, motore propulsivo di ogni azienda, è un servizio che va "ritirato dal mercato" !!!!

È un bene troppo prezioso che non vale la pena mettere a disposizione di chi non lo apprezza ed anzi lo sanziona.

Il fatto che quotidianamente i Lavoratori si prodighino per fornire un servizio di qualità e professionalità alla clientela, senza crearle disagio, nonostante la situazione di mercato difficile, le pesanti falle organizzative, le ormai croniche carenze di personale in rete, cassieri sballottati a destra e sinistra, una normativa complessa, non chiara, oltre che di difficile applicazione e complicata da reperire, e da ultimo, e non per ultimo, con pressioni commerciali al limite dell'esasperazione, sembra, tutto ciò, essere irrilevante per l'azienda e non viene mai considerato nella valutazione complessiva.

Questo è il motivo per cui è assolutamente necessario rispettare sempre rigorosamente le norme di legge, le norme contrattuali e i regolamenti interni, nessuno può sentirsi legittimato e tantomeno coperto dai superiori per il mancato rispetto di norme e procedure aziendali.



A questo punto è d'obbligo ripercorrere insieme alcune previsioni normative a cui siamo sottoposti.

**L'omessa osservanza può esporre i destinatari all'applicazione di sanzioni penali e civili nei casi previsti dalla legge, nonché a provvedimenti disciplinari, ove ne ricorrano i presupposti, ai sensi dell'art. 7 della Legge 300.**



### Codice di Condotta

in cui, al cap. **"Come proteggiamo il nostro Gruppo"** stabilisce che **"Dobbiamo salvaguardare e proteggere tutto il patrimonio del Gruppo. Dal capitale e le informazioni sui clienti alle strutture e agli account di posta elettronica, ogni sua componente deve essere usata solo per scopi legittimi di business"** e laddove al cap. **"Protezione dei Dati"** sancisce che **"tutti nel Gruppo sono responsabili della protezione delle informazioni private dei nostri clienti e dei dati della Banca"** e che **"Prima di trattare dati personali, chiediti perché ne hai bisogno (principio del need to know) e se sono trattati in modo corretto e trasparente per il cliente"**.

### GDPR (General Data Protection Regulation) - Violazione dei Dati Personali - NEED TO KNOW

qualsiasi interrogazione delle posizioni o della scheda cliente deve rispettare il cosiddetto **"need to know"** in forza del quale i dati personali devono essere trattati e gestiti dai dipendenti solo nella misura in cui risultano indispensabili e funzionali allo svolgimento delle attività lavorative assegnate e comunque sulla base delle effettive esigenze operative.



#### Attenzione!

**Va ricordato che interrogazioni delle posizioni contabili o della scheda clienti effettuate da un dipendente della Banca al di fuori dello svolgimento delle sue attività lavorative, costituisce una violazione che può esporre il dipendente a sanzioni disciplinari.**

Come riportato dalla stessa Azienda, sono contestati anche gli accessi informatici e la visualizzazione della movimentazione dei rapporti bancari intestati a clienti della Banca che non rientrano nel perimetro della Sua (del/della collega) competenza lavorativa.

Anche eventuali interrogazioni effettuate per cortesia, ma al di fuori dei propri compiti, rappresentano una violazione del principio del "need to know".

Rappresentano una violazione di questo principio anche interrogazioni dettate da semplice curiosità, come ad esempio quelle effettuate per verificare se personaggi noti (attori, giornalisti, politici, sportivi) siano o meno clienti di UniCredit. Allo stesso modo non sono legittime interrogazioni delle schede clienti per verificare dati anagrafici di colleghi, ad esempio, per inviare loro gli auguri di compleanno.

Si intendono altresì interrogazioni in violazione al principio del need to know anche le interrogazioni alle proprie schede personali o a quelle di parenti, seppur in presenza di delega, effettuate dai dipendenti stessi al di fuori della struttura radicata dei rapporti e per finalità personali in quanto la banca mette a disposizione del dipendente o delegato appositi strumenti a distanza per la gestione dei propri rapporti.

### Regolamento per l'utilizzo degli strumenti elettronici, della Posta Elettronica e della Rete Internet nel rapporto di Lavoro

gli strumenti elettronici assegnati all'Utente, tramite i quali è anche possibile accedere alla rete Internet, alla rete Intranet, alle risorse informative di UniCredit ed alla posta elettronica (es.: Personal Computer, Personal Computer portatili, Server, palmari, cellulari, smart phone, BlackBerry, ecc..) **possono essere utilizzati solo per svolgere l'attività lavorativa e non per ragioni private.**

Nello specifico, per l'UTILIZZO DELLA POSTA ELETTRONICA CON CLIENTELA ED ALTRI SOGGETTI ESTERNI, salvo i casi normati da specifici contratti, è fatto divieto assoluto di:

- **fornire alla clientela**, con tale canale, informazioni sui rapporti intrattenuti quali ad esempio saldi, movimenti, condizioni, affidamenti in essere, ecc. e, comunque, informazioni di tipo personale o contenenti dati sensibili;
- **accettare disposizioni di qualsiasi genere** (es. pagamento, bonifico, emissione assegni circolari o F.A.D., giroconto, pagamento effetti, presentazioni Riba-Rid-Mav, ecc.) e qualora pervenute dovranno essere immediatamente respinte.

In generale dovrà essere evidenziato alla Clientela che esigenze di informazione sui rapporti bancari ovvero di effettuare disposizioni on line potranno essere soddisfatte (se ricomprese nelle funzionalità coperte) unicamente mediante l'utilizzo dei canali di banca elettronica alternativi all'operatività presso l'Agenzia e tempo per tempo disponibili.

Lo scambio di file allegati con la clientela deve essere contenuto al massimo tenendo presente che:

- l'allegato non può contenere disposizioni/dati relativi ai rapporti intrattenuti;
- esista una effettiva necessità di scambiare elettronicamente il documento;
- il programma per aprire l'allegato sia disponibile anche presso il destinatario;
- la dimensione complessiva dei file allegati sia compatibile con i limiti tecnici sia del mittente che del ricevente.

### **Privacy - Trattamento dei dati personali - Ambito dei trattamenti consentiti alle persone autorizzate al trattamento**

il Titolare UniCredit ha implementato specifiche procedure di Identity and Access Management (IAM) finalizzate a garantire che le proprie persone autorizzate al trattamento risultino, tempo per tempo, abilitate ad accedere alle sole risorse Informatiche ed ai soli dati personali necessari allo svolgimento delle mansioni ed alle attività alle stesse assegnate.

Tali procedure garantiscono che il rilascio dei "diritti di accesso" risulti basato su diversi principi, fra cui, di particolare rilievo:

**"Need to know"**: le informazioni devono essere accessibili e gestite solo dalle persone che ne hanno bisogno per svolgere le attività lavorative a loro assegnate e sulla base delle loro effettive esigenze operative.

**IL RISPETTO ASSOLUTO E PEDISSEGUO DI TUTTE LE NORMATIVE VIGENTI**, che rappresenta, tra l'altro, la più **efficace tutela dei lavoratori nei confronti di possibili rischi derivanti da responsabilità civili e penali**, ed evitare pertanto di incorrere in provvedimenti disciplinari.

L'argomento è molto delicato ed è evidente che debba essere gestito anche con il **"buon senso e la diligenza del buon padre di famiglia"**; qui si misura la reale attenzione dell'Azienda nei confronti dei Lavoratori, al di là di tutti i proclami quotidianamente enunciati sul Portale.

Nessun uomo è al  
di sopra della legge,  
e nessun uomo è  
al di sotto di essa.

(Theodore Roosevelt)



# Antifragilità ed inclusione: un percorso di crescita condivisa

**La FABI** ha partecipato ad una giornata di formazione condivisa tra sindacato ed azienda che si è rivelata intensa e propositiva sul tema **dell'Antifragilità**. Un approccio che ci invita a trasformare le difficoltà in occasioni di crescita ed a sviluppare capacità chiave come l'adattamento al cambiamento, la gestione dell'imprevisto e l'apertura alla novità.

Il corso, ben strutturato e ricco di spunti pratici, ha offerto momenti di confronto autentico tra Colleghi, permettendo di condividere esperienze, riflessioni e punti di vista diversi. Per chi, come noi, già supporta i **Disability Employee Network (DEN)** che coinvolgono Lavoratori con diverse abilità nella sensibilizzazione su questi temi, è stato un utile ripasso ma al contempo arricchente, grazie all'incontro con nuovi Colleghi e nuove idee.

Un aspetto emerso con forza è che i temi trattati non riguardano solo le Persone con disabilità o i loro manager; si tratta di competenze e attitudini fondamentali per chiunque voglia affrontare contesti complessi ed in continua evoluzione. L'antifragilità, infatti, è una risorsa trasversale, capace di migliorare la resilienza personale/professionale e di rafforzare la qualità delle relazioni in senso lato.

**La FABI, già parte attiva nell'Osservatorio Disabilità**, è assolutamente convinta che questo sia l'approccio corretto e continuerà ad impegnarsi attivamente perché un giorno il termine "inclusione" non sia più necessario. L'auspicio è che la disabilità diventi riconosciuta, valorizzata e integrata senza la minima distinzione.

È un percorso che richiede consapevolezza, allenamento e dialogo continuo; iniziative come questa rappresentano passi concreti verso un ambiente di lavoro più equo, partecipativo



# INDIPENDENZA ECONOMICA



## rendere visibile la violenza economica

In occasione della **Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne**, in seno alla Commissione Pari Opportunità, è stata presentata e condivisa l'iniziativa aziendale "(In)dipendenza economica", tenutasi lo scorso **25 novembre**.

Il talk ha acceso i riflettori sulla **violenza economica**, una forma di abuso spesso poco visibile ma fortemente diffusa, offrendo strumenti utili per riconoscerla e contrastarla attraverso l'educazione finanziaria come leva di autonomia e protezione. L'evento ha visto il contributo di esperte dei settori giuridico, psicologico, sociale ed economico, oltre a testimonianze dirette, tra cui la lettura di storie reali di donne vittime di violenza economica. Particolarmente significativa la proiezione del cortometraggio "**Punti Nascosti**", realizzato con **Giffoni Innovation Hub**, che ha raccontato con efficacia l'impatto concreto di questa forma di violenza.

Nel corso dell'incontro è stata rammentata l'alleanza nazionale "**Una donna, un lavoro, un conto**", promossa dal **Corriere della Sera** e sostenuta anche da **FABI**, che punta a rafforzare l'indipendenza economica femminile attraverso la piena consapevolezza delle proprie risorse, un lavoro dignitoso e la titolarità di un conto corrente personale. UniCredit fa parte dell'alleanza, che si collega in modo naturale alle iniziative promosse in occasione del 25 novembre.

E' stato inoltre annunciato che i contenuti dell'iniziativa entreranno stabilmente nel percorso di on boarding dei neoassunti, rafforzando una cultura aziendale condivisa e consapevole.

Nel corso dell'incontro sono stati, infine, presentati i dati relativi alle segnalazioni per molestie e bullismo dell'ultimo anno preso a riferimento; 37 segnalazioni complessive, in calo rispetto agli anni precedenti, a conferma dell'efficacia delle attività di prevenzione e sensibilizzazione portate avanti congiuntamente alla FABI ed alle altre Organizzazioni Sindacali.



# Permessi Part-Time (PRP) e Ticket Pasto

## **FINO AD OGGI...**

In via transitoria e fino al 31 dicembre 2025, in applicazione del CCNL Credito 23/11/2023 e successivo accordo del 14 Luglio 2025, è riconosciuto ai lavoratori e alle lavoratrici part-time un permesso retribuito proporzionale alla riduzione di 30 minuti settimanali, introdotta dal 1° luglio 2024.

Il permesso accumulato può essere fruito anche successivamente al 31 dicembre 2025, senza scadenza.

## **... COSA SUCCEDDE**

**Dal 1° gennaio 2026**, con la piena attuazione dell'accordo, questo permesso non maturerà più su base mensile e sarà sostituito da un adeguamento automatico della retribuzione in proporzione al nuovo orario di riferimento (37 ore settimanali).

Ad esempio per un orario part time di 26 ore e 15 minuti settimanali si ipotizza un incremento per la figura media 3 area 4 livello di circa 31 euro lordi mensili.

**Il 1 Gennaio 2026 si applicano gli aumenti previsti dall'accordo del 17 ottobre 2024, che porterà il ticket pasto a 8,00€ (full-time) e 7,00€ (part-time) , calcolati in base alle presenze.**



# Il canale Fabi Unicredit



**Per essere aggiornato con le informazioni della Fabi UniCredit. sul tuo smartphone e pc con WhatsApp, con la massima tutela della privacy visto che non viene visualizzata nessuna informazione degli iscritti.**

A differenza delle chat normali o dei gruppi, nei canali solo l'amministratore può inviare messaggi. Gli iscritti non possono rispondere con messaggi di testo, ma possono interagire utilizzando le emoji (reazioni) o partecipando a eventuali sondaggi.

Per iscriverti inquadra il QR CODE con il tuo smartphone o all'indirizzo <https://whatsapp.com/channel/0029Vb6K2184dTnDyryECg1k>

Per impostazione predefinita, i canali sono silenziati. Se vuoi ricevere una notifica ogni volta che il canale pubblica qualcosa, devi cliccare sull'icona della campanellina in alto a destra all'interno del canale stesso.

