

PRIVACY QUANDO LA CURIOSITÀ DIVENTA UN ILLECITO GRAVE

In questo appuntamento della Rubrica, affrontiamo un **TEMA SEMPRE PIÙ DELICATO** nella nostra operatività quotidiana: quello degli accessi ai dati della clientela e delle possibili **VIOLAZIONI DELLA PRIVACY**.

Si tratta di ambiti particolarmente attenzionati e, come molti colleghi hanno già avuto modo di sperimentare, non è affatto semplice difendersi quando viene contestato un accesso ritenuto non giustificato. Le motivazioni a difesa legate a errori materiali o distrazioni, infatti, vengono sempre più spesso respinte se non sono supportate da elementi concreti.

IL CASO: i casi sono molteplici, compresi gli accessi ai dati di parenti, amici, conoscenti. In questo volantino ne analizziamo uno in particolare: quello di un collega che ha effettuato l'accesso all'anagrafica e ai rapporti di un soggetto noto, un cosiddetto nominativo "esposto". Questi profili sono oggetto di monitoraggi specifici e fanno scattare controlli automatici. A seguito di tali verifiche, l'Azienda ha notificato una contestazione disciplinare.

Il collega, assistito dal sindacato, ha spiegato che si è trattato di un errore: stava cercando un omonimo e, nel selezionare il nominativo, avrebbe cliccato quello sbagliato. Una situazione che, nella pratica quotidiana, può anche capitare.

L'Azienda non ha tuttavia ritenuto credibile questa ricostruzione evidenziando alcuni elementi che, a suo avviso, rendono l'errore difficilmente sostenibile: tra i nominativi disponibili vi era una differenza anagrafica evidente; inoltre, il profilo in questione risultava soggetto a blocchi procedurali, circostanza che richiede sempre un livello di attenzione maggiore; soprattutto, non è emersa alcuna esigenza lavorativa che potesse giustificare quell'accesso.

È proprio questo il punto centrale su cui si basa la maggior parte delle contestazioni: **NON BASTA SOSTENERE DI AVER SBAGLIATO, BISOGNA DIMOSTRARE CHE QUELL'ERRORE È PLAUSIBILE ALL'INTERNO DI UN'ATTIVITÀ LAVORATIVA REALE.**

Nel motivare la contestazione, l'Azienda richiama in modo molto puntuale il **QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO:**

- **CODICE INTERNO DI COMPORTAMENTO:** gli art.11 e art.12 dedicati al trattamento dei dati personali stabiliscono un principio molto chiaro, **ovvero i dati della clientela possono essere consultati solo se esiste una precisa esigenza lavorativa o una richiesta dell'interessato.** Avere la possibilità tecnica di accedere a determinati dati sensibili non significa automaticamente essere autorizzati a consultarli.

- **REGOLAMENTO (UE) 2016/679:** impone che i dati personali siano trattati solo per finalità determinate, in modo lecito e limitatamente a quanto necessario. Un accesso non giustificato, anche se non seguito da ulteriori azioni, viene quindi qualificato come trattamento illecito.
- **CODICE CIVILE,** in particolare i principi e gli articoli sulla diligenza professionale. Nel lavoro bancario, infatti, il livello di attenzione richiesto è elevato: non verificare correttamente un nominativo, soprattutto in presenza di elementi evidenti come una differenza anagrafica significativa o blocchi procedurali, viene considerato un comportamento negligente.

Un altro elemento che rende queste contestazioni particolarmente difficili da gestire è la **TRACCIABILITÀ DEGLI ACCESSI**. In base alle disposizioni del Garante Privacy, ogni operazione effettuata sui sistemi viene registrata: è sempre possibile ricostruire chi ha consultato un determinato rapporto, quando e per quanto tempo. Questo rende molto complicato sostenere ricostruzioni non coerenti con i dati oggettivi.

Non va poi sottovalutato il peso della **FORMAZIONE AZIENDALE**. I corsi obbligatori – come quelli sul modello 231 o sulla gestione dei dati – vengono spesso richiamati dall'Azienda per dimostrare che il lavoratore era pienamente a conoscenza delle regole. In questo modo, anche un errore può essere interpretato come comportamento gravemente colposo.

DA QUESTO CASO EMERGONO ALCUNE INDICAZIONI UTILI:

- In presenza di omonimie, è fondamentale verificare sempre con attenzione i dati anagrafici prima di accedere a un profilo.
- Allo stesso modo, i messaggi di blocco o di alert non vanno mai sottovalutati **soprattutto non si deve mai andare a curiosare su dati, rapporti di parenti, amici e colleghi, clienti**, anche se fatto ingenuamente: sono proprio questi elementi che, a posteriori, vengono utilizzati per valutare la diligenza del lavoratore.
- È importante ricordare che **ogni accesso deve essere collegato a un'attività lavorativa concreta e dimostrabile**. In assenza di questo presupposto, anche un comportamento apparentemente innocuo può avere rilevanza disciplinare.

LE CONSEGUENZE PURTROPPO SONO SPESSO MOLTO PESANTI (sospensione con collegata perdita del trattamento economico, del PVR, del Lecoip, fino al licenziamento), proprio perché l'Azienda considera queste violazioni particolarmente gravi sotto il profilo normativo, reputazionale ed economico.

Per questo motivo, le contestazioni in materia di Privacy non vanno mai sottovalutate. In caso di preventive richieste di chiarimento da parte dell'Audit e/o Ufficio Controlli, o di ricezione di una contestazione disciplinare, è fondamentale attivarsi subito e confrontarsi con il proprio **sindacalista FABI di fiducia**. Una difesa costruita correttamente fin dall'inizio può fare la differenza, soprattutto quando si tratta di dimostrare la reale natura dell'errore e l'assenza di qualsiasi intenzionalità.

Milano, 6 maggio 2026

LA SEGRETERIA **FABI** INTESA SANPAOLO



INTESA  **SANPAOLO**
 mail: segreteria@fabintesanpaolo.org
www.fabintesanpaolo.eu