



INsintesi

Utilizzo ragionato dei social network Vademecum per i dipendenti del Gruppo UniCredit

L'utilizzo dei social media riguarda, ormai, la quotidianità di tutti noi.

La **FIRST CISL** ha, quindi, esaminato attentamente il documento aziendale denominato «*Dipendenti e Social Media*», per l'accesso e l'interazione con i *social media* esterni al fine di fornirvi alcune indicazioni utili **sia all'interno, sia all'esterno** del luogo di lavoro.

L'Azienda definisce i *social media* «...*opportunità di integrazione dei canali di comunicazione e di business tradizionali, al fine di consentire la creazione di relazioni sempre più forti ed efficaci...*», pertanto, se un dipendente di UniCredit Group scegliesse di utilizzare *canali online e social media*, è doveroso che conosca rischi, limitazioni e regole esistenti all'interno del Gruppo stesso, indipendentemente dal fatto che queste attività si svolgano all'interno o all'esterno del luogo di lavoro.

Innanzitutto è opportuno chiarire che **non è proibito** definirsi dipendente UniCredit (o della propria legal entity di appartenenza) sul proprio profilo online **ma nemmeno indispensabile**.



La raccomandazione generale, che come FIRST CISL condividiamo pienamente, è che, per orientarsi verso un corretto comportamento, la modalità migliore sia quella di utilizzare il buon senso, con la consapevolezza che qualunque cosa si compia o si scriva sui *social media*, ciò sarà **non solo diffuso senza limiti ma, soprattutto, rimarrà memorizzato per sempre.**

Qualche indicazione

Evidenziamo alcuni punti, che l'azienda ritiene indispensabili e che si dovranno tenere a mente, nel momento in cui si crea un account personale, un profilo, un gruppo o una *community*:

- l'uso dei *social media* durante le ore di lavoro e/o attraverso le apparecchiature sul luogo di lavoro è sempre sconsigliato;
- dichiarando di essere un dipendente UniCredit, sarà necessario indicare che il profilo, sito *web* o gruppo *online*, non è in alcun modo gestito o approvato dal Gruppo, evidenziando che le opinioni espresse sono mere opinioni personali;
- si dovrà porre massima attenzione nel presentarsi *online*, tenendo in considerazione le possibili conseguenze;
- la maggior parte delle piattaforme *online* applica delle norme a tutela dei propri utenti pertanto, prima di presentarsi online o prendere parte a piattaforme o comunità virtuali, occorrerà acquisire familiarità con i relativi termini e condizioni di utilizzo;
- utilizzare massima cautela nel comunicare con il proprio pubblico: il nostro Gruppo ha, infatti, adottato delle *policies* per comunicare con il pubblico, cui attenersi come dipendenti;
- tenere sempre a mente il livello personale di competenza e i rischi per la reputazione aziendale connessi ad un'eventuale discussione *online* in corso;
- se si commentano argomenti nell'ambito dell'area di competenza, si specificherà sempre che si tratta di **proprie opinioni personali**;
- sarà bene, comunque informare il pubblico del rapporto con UniCredit Group e del titolo professionale;
- **MAI** condividere informazioni relative ad attività interne o ai rapporti professionali;
- **NON** fornire consigli riguardanti prodotti specifici di UniCredit Group o informazioni relative all'attività dei clienti con il nostro Gruppo e **NON** proporre commenti su vertenze legali o reclami specifici di clienti che coinvolgano UniCredit Group;



- Se si gestiscono siti *web*, *blog* o forum personali su argomenti legati all'attività commerciale di UniCredit Group (ad es., finanza, banca, *partnership*), si dovrà fare riferimento alla Global Policy *“Relazioni con i Media”*.

Ma non è ancora tutto, perché sulla normativa aziendale di riferimento leggiamo molto altro, consigliando come principio generale, il suggerimento di fermarsi un attimo prima di pubblicare qualsiasi cosa e di interrogarsi sull'opportunità e la conformità alle policy di quanto si intende comunicare.

E ancora:

- se non si fosse sicuri, sarà bene parlarne innanzitutto con il proprio responsabile o con il referente di *Identity & Communications*;
- i valori sottolineati nella *Carta di Integrità di UniCredit Group* (equità, trasparenza, rispetto, reciprocità, libertà d'azione e fiducia) si applicano sempre alla nostra condotta online.

Attenzione!
UniCredit ti
ascolta.

Ma il punto più rilevante è senz'altro quello relativo al cosiddetto *“ascolto”*, il nostro Gruppo infatti asserisce: *«...data l'importanza dei social media sulle nostre attività commerciali, sulla reputazione, sul branding e, in generale, sulle nostre relazioni con molti stakeholders, ciascuna Società del Gruppo può implementare attività di ascolto sul web e sui suoi account social esterni, in riferimento a contenuti legati a UniCredit»*.

Pertanto, i comportamenti delle persone che si presentassero come dipendenti UniCredit e che non fossero in linea con i principi di questa *Policy*, potrebbero essere notati da altri utenti del *web* e attirarne l'attenzione.

Qualsiasi attività online di un dipendente che si discosti dai principi della *Policy* sarà affrontata in conformità alle *polices* e alle norme locali e, se inappropriata, sarà comunicata al SML o al SMCT.

Qualora la segnalazione provenga da un utente del web esterno al Gruppo e venga inviata ad una funzione interna, tale funzione trasmetterà senza indugio la segnalazione al SML o al SMCT di riferimento.



Azioni e Sanzioni

Se si ritiene che l'argomento causi un rischio reputazionale al Gruppo o alle sue persone, il SML o SMCT:

- **stabilirà e metterà in atto** la soluzione ritenuta migliore, come ad esempio richiedere la rimozione del contenuto pubblicato, realizzare un intervento online o decidere di non intraprendere ulteriori azioni;
- **contatterà** il dipendente, in collaborazione con le competenti funzioni HR e/o *Internal Communications*, con modalità differenti a seconda dell'argomento e del tipo di incidente (ad es., di natura informativa, didattica, disciplinare).

Questo è un punto nodale poiché il dipendente è o può essere rilevato, controllato, verificato e, in particolari casi, anche sanzionato, ove la natura stessa dell'infrazione o presunta infrazione preveda o possa prevedere la sanzione.

INpratica: pubblicare qualcosa su un *social network*, benché avvenga spesso nel privato del rapporto con il proprio *smartphone*, è in realtà un gesto pubblico che potrebbe generare un vero e proprio incontrollabile effetto domino.

In generale, quindi, riteniamo indispensabile ribadire che **NON** è necessario declinare di essere dipendente Unicredit Group e **NON** è necessario pubblicare o commentare informazioni riguardanti il Gruppo. Raccomandiamo, comunque a iscritte e a iscritti, di **disgiungere l'attività ludico/ricreativa dall'attività lavorativa**, utilizzando i *social media*, *WhatsApp* compreso, come strumenti di relazione personale e non ad uso attività lavorativa, consapevoli che UniCredit Group ha strumenti di comunicazione strutturati che sono più che adeguati, oltre a consentire la necessaria riservatezza nelle relazioni.

e...Whatsapp?

Infine, queste raccomandazioni valgono anche per **Whatsapp**, strumento troppo spesso deleterio che con la modalità gruppo sta invadendo non solo gli spazi lavorativi ma anche i nostri spazi di riposo, in spregio alla "conciliazione dei tempi di lavoro e tempi dedicati alla famiglia o a se stessi" e al cosiddetto "diritto alla disconnessione".



Questo è **uno strumento NON aziendale** che viene spesso usato per motivi di lavoro, consentendo che le informazioni vengano memorizzate, senza l'opportuna riservatezza e senza che siano noti i livelli di sicurezza. Anche nel caso in cui sia abbinato ad un cellulare aziendale non si può escludere il rischio che venga utilizzato per comunicare con un cliente, esponendo il dipendente a rischi al momento non prevedibili.

E, infine, oltre a invitarvi all'attenzione nell'utilizzo dei social media per tutelare voi stessi da eventuali rischi, richiamiamo la necessità di utilizzare questi strumenti nel pieno rispetto della dignità di altre persone evitando insulti, accuse e la diffusione di materiale infamante.

27 ottobre 2017

La Segreteria First Cisl di UniCredit Group

