

FAQ

1. Chi è Stimulus Italia Srl?

Stimulus Italia Srl è la nuova ragione sociale di Psya Italia Srl, società specializzata dal 1997 nel campo del benessere e della qualità di vita in azienda.

2. Come è stata selezionata Stimulus Italia Srl?

E' stata selezionata in seguito ad una gara effettuata con la Direzione Centrale Acquisti e che ha visto la partecipazione dei maggiori player di settore attivi in Italia e all'estero.

3. Cosa offre il servizio Ascolto e Supporto?

Il servizio si propone di offrire un punto di ascolto professionale e qualificato per le persone del Gruppo Intesa Sanpaolo che, per diverse ragioni e situazioni di vita, sentano il bisogno di un confronto con un professionista per trovare soluzioni o nuovi punti di vista per meglio affrontare le difficoltà davanti alle quali ci può porre ogni giorno la vita.

4. A chi è rivolto?

Il servizio è rivolto a tutte le colleghe e i colleghi del Gruppo Intesa Sanpaolo.

5. Perché chiamare?

Sono diverse le ragioni per cui contattare il servizio: situazioni di vita che possono creare stati di preoccupazione/ansia e depressione, una separazione, un contesto difficile al lavoro, una malattia, un lutto o semplicemente il bisogno di migliorare il proprio approccio alla vita, sviluppare dei nuovi punti di vista o accrescere autostima e fiducia in se stessi.

6. Come mi presento quando chiamo?

Chiamando il Numero Verde Benessere è sufficiente comunicare di essere dipendente di Intesa Sanpaolo e indicare la regione della sede di lavoro e la struttura organizzativa di appartenenza (Aree di Governo/Divisioni).

7. Chi risponde?

Rispondono psicologi/psicoterapeuti con una significativa esperienza nel supporto psicologico a distanza.

8. Come accedere all'area riservata del Gruppo Intesa Sanpaolo sulla piattaforma web Stimulus Care Services?

È sufficiente inserire all'interno della pagina del sito <https://it.stimulus-care-services.com> le seguenti credenziali "**Nome Utente: INTESASANPAOLO20 Password: ASCOLTO_SUPPORTO20**".

9. Quali sono le modalità di accesso al servizio Ascolto e Supporto?

E' possibile fruire del servizio chiamando il Numero Verde Benessere **800 135 420, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 all'anno**, oppure attraverso la piattaforma Stimulus Care Services in diverse modalità:

- prenotando **un appuntamento telefonico** o una **video-consulenza**, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00, con la possibilità di scegliere l'esperto più adatto alle proprie esigenze;
- utilizzando la **chat**, attiva dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00;
- compilando il **modulo di contatto** presente sulla piattaforma e a cui risponderà in forma scritta entro 48h uno dei professionisti di Stimulus Italia Srl.

10. Come prenotare un appuntamento telefonico o una video-consulenza?

Cliccando su “**prenota un appuntamento telefonico**” o “**una video-consulenza**” è possibile visualizzare i professionisti e le loro disponibilità orarie. La prenotazione degli appuntamenti telefonici o delle video-consulenze si finalizza previa registrazione di un proprio account personale, riservato e anonimizzato sulla piattaforma

11. Come viene gestita l'organizzazione degli appuntamenti?

Fissando un appuntamento telefonico è possibile scegliere se essere chiamati al proprio recapito telefonico (che andrà inserito sulla piattaforma e resterà ad esclusiva e riservata disposizione del professionista scelto) ovvero chiamare direttamente il Numero Verde Benessere. Con riferimento invece alle video-chiamate, il collega riceverà all'indirizzo e-mail indicato nel proprio account personale il link di accesso alla piattaforma per avviare la consulenza prenotata.

La video-consulenza è accessibile sia da laptop che da smartphone utilizzando i browser Google Chrome o Firefox.

12. Quanto durano le chiamate e le video-consulenze?

Hanno una durata media di 30-45 minuti (senza restrizioni di tempo limite).

13. È possibile parlare sempre con lo stesso professionista?

Sì, è possibile chiamare più volte e parlare sempre con lo stesso professionista.

14. Come vengono trattati i dati?

Le procedure utilizzate da Stimulus Italia Srl rispettano la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali: tutte le informazioni sono memorizzate in un Case Management System ad uso esclusivo degli psicologi. La riservatezza delle chiamate è sancita dal Codice

Deontologico degli Psicologi, dall'attuale normativa in materia di protezione dei dati personali e dall'accordo scritto tra Stimulus Italia Srl e Intesa Sanpaolo.

15. Possono chiamare amici e familiari?

Il servizio Ascolto e Supporto è riservato ai colleghi e alle colleghe del Gruppo, tuttavia, grazie all'Associazione Lavoratori Intesa Sanpaolo - in via sperimentale sino al 31 dicembre - tutti i familiari maggiorenni dei Soci ordinari in servizio regolarmente iscritti hanno la possibilità di accedere **al NUMERO VERDE BENESSERE** loro dedicato **800 034 570**.

16. Posso chiamare per il problema di un collega?

Il supporto psicologico è destinato alle persone che sentano il bisogno di confrontarsi con uno specialista per questioni personali/familiari, tuttavia si può suggerire al collega di utilizzare questo servizio.

17. Le chiamate sono registrate?

Stimulus Italia Srl non procede ad alcuna registrazione audio delle chiamate.

18. È possibile che Stimulus Italia Srl coinvolga Intesa Sanpaolo sul mio caso?

Non sarà condivisa alcuna informazione riguardo i contenuti delle chiamate. Intesa Sanpaolo riceverà solamente le statistiche aggregate ed anonime rispetto all' utilizzo del servizio.

19. E' possibile contattare il Numero Verde Benessere dall'estero?

I colleghi in trasferta all'estero o assegnati alle strutture del Gruppo presenti al di fuori dei confini nazionali, possono accedere alla piattaforma web Stimulus Care Services e scegliere se organizzare un appuntamento telefonico chiedendo di essere richiamati al proprio recapito, fissare un appuntamento in video-consulenza o contattare un professionista tramite la chat o il modulo di contatto.

