



**Segreterie di Coordinamento
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – UniSin
Gruppo UniCredit**

Emergenza Sanitaria da COVID 19 - Risposte alle domande delle Organizzazioni Sindacali

UniCredit, nonostante la complessa situazione che tutti stiamo vivendo, ha aperto e mantenuto costantemente un canale di comunicazione con le Organizzazioni Sindacali cercando, pur con le difficoltà collegate ad un rapido susseguirsi di eventi e interventi normativi, di fornire un'informazione la più tempestiva possibile, di tutti gli importanti interventi e azioni intraprese dal Gruppo (spesso di riferimento per l'intero settore) a tutela delle Colleghe, dei Colleghi e delle Clientela.

Nei giorni scorsi come OS abbiamo rivolto una serie di quesiti, che trovate riportate qui sotto assieme alle risposte, allo scopo di far chiarezza su alcuni punti di particolare importanza.

Quesito 1) come avverrà l'applicazione del **congedo parentale in UniCredit**:

stiamo approfondendo tutti gli aspetti applicativi per poter utilizzare nel modo più efficace la nuova previsione normativa; nell'immediato e in attesa dei necessari chiarimenti interpretativi sul loro utilizzo, abbiamo predisposto un apposito codice assenza provvisorio (DEM) inseribile dal Responsabile della struttura; di qui l'attenta azione effettuata anche in termini informativi al fine di essere in grado di rispondere a richieste urgenti.

Per maggiori elementi di dettaglio applicativo, oltre alle istruzioni dell'INPS, siamo in attesa degli esiti dell'approfondimento che verrà effettuato a livello di categoria in base a quanto previsto dal Protocollo 16/3/20 in merito alle assenze dal servizio correlate alle misure adottate per contrastare la diffusione del virus COVID-19.

Quesito 2) come avverrà l'applicazione dei nuovi permessi **Legge 104**, anche in considerazione del fatto, che il Ministero ne ha previsto la fruibilità di tutti i 18 giorni all'interno dei due mesi di marzo ed aprile;

detto in via generale che il ricorso ai permessi retribuiti (DIV) è una misura di carattere eccezionale prevista da UniCredit per affrontare nell'immediato situazioni di particolare gravità, è naturalmente opportuno favorire il più possibile l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dai provvedimenti governativi quali i maggiori permessi previsti per i dipendenti che fruiscono delle previsioni dalla legge 104/92.

In relazione a questo aspetto, dal punto di vista operativo abbiamo già modificato l'applicativo che consente la possibilità di poter inserire nei mesi di marzo e aprile fino a 9 giorni di utilizzo per ogni mese. Eventuali diverse modalità di utilizzo legate a particolari situazioni dovranno essere avanzate tramite ticket.

La lettura aziendale si inserisce in una situazione di opacità generale sulla vera interpretazione della norma; tanto per noi e quanto per i nostri patronati. Restiamo in attesa dell'interpretazione autentica che ancora l'INPS deve fornire.

Quesito 3) un chiarimento rispetto al **periodo di comporto di un lavoratore dipendente con disabilità grave** che chiede di assentarsi dal lavoro fino al 30 aprile;

tali situazioni continuano ad essere gestite con grande attenzione, tramite anche l'attribuzione di permessi retribuiti

Quesito 4) l'individuazione di un **decalogo di operazioni bancarie** utili ad assolvere al compito istituzionale di Servizio Pubblico Essenziale;

come noto il tema è stato portato anche dalle Segreterie Generali sul tavolo ABI: non esiste un decalogo di settore (e quindi neanche di UniCredit) sul quale possano essere i contenuti o i limiti del servizio pubblico essenziale disimpegnato dalle aziende di credito.

Questo punto è cruciale, allo stato dei fatti e per la tutela dei Lavoratori e delle Lavoratrici nonché della collettività in generale. Altri istituti, responsabilmente, hanno declinato un elenco delle operazioni.

Quesito 5) Abbiamo chiesto l'**incremento degli addetti del servizio di workaround** per la gestione a distanza dei processi di Filiale;

come già comunicato, presso tutte le Region, al fine di contribuire a diminuire drasticamente l'afflusso di clienti presso le ns Filiali, è stata adottata una modalità di esecuzione, tramite colleghi dedicati (task force), di operazioni bancarie da remoto con l'ausilio di UniDirect per la validazione del riconoscimento dei clienti; l'utilizzo di nuove modalità operative come è facilmente immaginabile necessitano di verifiche costanti per valutarne gli impatti, il rispetto delle diverse normative, la sostenibilità organizzativa, e naturalmente la coerenza con le previsioni delle autorità sanitarie, ecc.; pertanto UniCredit continuerà nella sua azione di ricerca e attuazione o implementazione di tutte le misure che possano contribuire ad attenuare i rischi epidemiologici

Il processo sopra descritto sta, dopo più di una settimana, mostrando delle criticità che porteremo con urgenza all' Azienda. Criticità che non riguardano solo il numero delle persone che vi sono dedicate, ma soprattutto il fatto che gli addetti al Workaround devono anche servire la clientela allo sportello.

Richiesta 6) la **chiusura delle filiali** nelle aree più impattate dal Corona Virus (Bergamo, Brescia, Lodi, Cremona, Piacenza);

Nell'ambito del piano di chiusure programmate delle filiali già oggetto di comunicazione anche nei suoi dettagli, sono stati anticipati nella serata di ieri alle rsa interessate gli interventi, in corso di validazione, che verranno assunti per gestire le particolari situazioni. Allo stato possiamo confermarvi che nelle provincie di Bergamo, Brescia e Cremona le Filiali che attualmente sono aperte o aperte a turno ridurranno ulteriormente l'apertura a due giorni la settimana (lunedì/mercoledì o martedì/giovedì), a turno e con apertura solo al mattino; le Filiali che già ora sono chiuse rimarranno tali anche nel prossimo periodo.

La velocità con cui la situazione sta evolvendo necessita ora dopo ora di provvedimenti ancora più drastici di quelli, seppur importanti, già adottati.

Richiesta 7) La definizione di un processo che limiti l'ingresso in filiale solo per appuntamento:

Come noto giorno per giorno attiviamo e implementiamo tutte le possibili condizioni per diminuire in modo sempre più drastico il numero di clienti in filiale; in questo contesto si inseriscono tutte le indicazioni di contenimento dell'afflusso spontaneo di clienti, le azioni di consulenza da remoto, la piena operatività degli ATM e quanto oggetto del precedente punto 5. Lo sforzo di UniCredit è quello di far effettuare alla clientela tutte le operazioni/consulenze possibili via telefono o con l'utilizzo dell'on line, oltre a garantire la piena operatività degli ATM. Stiamo in queste ore adottando ulteriori misure necessarie per indirizzare i clienti a recarsi in agenzia, se non per esigenze impreviste e non gestibili diversamente, solo previo appuntamento. Sempre al fine di garantire l'accesso alla clientela nel rispetto di tutte le normative di sicurezza, verrà previsto all'ingresso anche un servizio di guardiania in molte delle agenzie aperte a maggior afflusso.

Considerando l'avanzare del contagio è indispensabile l'emissione di un ordine di servizio che imponga l'entrata di una persona alla volta nelle Filiali; che a questa persona venga consegnata una mascherina e che si debba disinfettare le mani con l'apposito gel.

Richiesta 8) A che punto è la dotazione di strumenti di prevenzione nelle filiali aperte ancora sprovviste (dispenser igienizzanti, plexiglass, mascherine, guanti,...):

I separatori in plexiglass vengono distribuiti in tutte le filiali aperte al pubblico in questo periodo, a causa anche di problematiche dei trasporti ci possono essere stati ritardi nelle consegne come pure del materiale sanitario. La tematica delle mascherine è ben nota (non è certo un tema interno al settore o a UniCredit, ma fa parte di un contesto di emergenza sociale ben più ampio per effetto del quale le dotazioni, peraltro non previste dalle normative delle autorità competenti, non esistono sul mercato).

Richiesta 9) la garanzia di pulizie ordinarie e straordinarie e sanificazione.

Stiamo vigilando con attenzione sul tema, disponendo interventi di potenziamento della pulizia ordinaria, pulizia straordinaria, sanificazione in presenza di problematiche specifiche, maggiore attenzione alle superfici "di contatto" sempre utilizzo di idonei detergenti, nonché intervenendo per correggere eventuali comportamenti non adeguati o non in linea con le direttive aziendali.

In generale rileviamo che le pulizie e le sanificazioni sono ancora carenti, il potenziamento per il momento non si vede. Confidiamo che lo sforzo (di cui non dubitiamo) si concretizzi al più presto.

Inoltre UniCredit ha sottolineato che al fine di favorire il più possibile il lavoro da remoto:

- ad alcuni Colleghi viene chiesto - naturalmente seguendo tutte le indicazioni di massima sicurezza - di recarsi presso locali aziendali per il ritiro dei pc portatili che necessitano di effettuare la prima connessione in un ambiente aziendale;

- allo stesso modo se ci dovessero essere casi di gestori che hanno necessità di recuperare in filiale strumentazione aziendale necessaria per lo svolgimento del proprio lavoro verrà chiesto, sempre osservando le misure precauzionali, viene chiesto di recarsi presso il proprio ufficio per ritirarle.

Ricapitolando, come OO.SS. riteniamo indispensabile che vengano definite quali siano le attività essenziali indispensabili.

E' essenziale che le agenzie operino unicamente su appuntamento; un primo filtro telefonico/digitale dovrebbe verificare le motivazioni delle richieste dei clienti, riducendo così l'ingresso nelle filiali ai soli servizi essenziali.

Pur consci delle difficoltà, riteniamo' che sia urgente la fornitura a tutte le filiali aperte degli strumenti di prevenzione/protezione e vengano date istruzioni chiare sui comportamenti di sicurezza da adottare.

La situazione attuale è tale che chiamarla difficile è eufemistico, richiede come non mai una collaborazione strettissima tra Sindacato ed Azienda, confrontandosi sulle misure da intraprendere per raggiungere gli obiettivi comuni.

Ribadiamo la necessità a continuare in una modalità di interlocuzione specifica con l'azienda che riteniamo utile ad affrontare l'emergenza.

Vi terremo tempestivamente informati.

Milano 22 marzo 2020

**Segreterie di Coordinamento
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – UniSin
Gruppo UniCredit**