



SEGRETERIE DI COORDINAMENTO GRUPPO UNICREDIT FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN

Aggiornamento Covid 19 (3)

È cura di queste Organizzazioni Sindacali unitariamente agire e tenervi informati su quanto accade nel Gruppo in relazione al Covid 19 in particolare per quanto riguarda gli impatti sulla vita lavorativa e personale dei Colleghi e delle Colleghe.

In questi ultimi dieci giorni sono state diverse le nostre segnalazioni, tra cui, in particolare Moratoria Mutui e Finanziamenti e la Task Force per la gestione della clientela da remoto.

In relazione a entrambe queste attività abbiamo inviato alla Azienda due richieste di manleva a salvaguardia di colleghi e colleghe rispetto a eventuali provvedimenti conseguenti a ritardi, errori, reclami in conseguenza di tutta l'operatività che i colleghi e colleghe di stanno svolgendo in questo periodo.

Siamo intervenuti chiedendo e ottenendo, modifiche nel modello di servizio in questa fase di straordinaria emergenza, per sollevare dallo stress il personale che lavora nelle filiali aperte, l'accesso alle filiali solo su appuntamento, il mantenimento delle cautele a tutela della salute e così come il rispetto delle normative per il caricamento degli Atm nelle filiali chiuse.

Abbiamo evidenziato le criticità inerenti alla procedura che permette la condivisione degli appuntamenti, la quale risulta di difficile applicazione e di come fosse necessario trovare soluzioni che tutelino i colleghi, assicurando nel contempo un idoneo servizio ai clienti.

I colleghi stanno subendo un forte stress ed in questa consapevolezza stiamo sollecitando l'Azienda, al fine di ricercare sempre migliori soluzioni a loro tutela.

Abbiamo chiesto una organizzazione diversa delle Task force, il cui organico è insufficiente e a tale insufficienza non si può supplire solo con il grande impegno dei colleghi e colleghe delle Filiali aperte e di UCD e della Task Force.

Abbiamo chiesto vengano date ai dipendenti precise indicazioni su come comportarsi con la clientela che si presenti senza appuntamento o su appuntamento ma a fronte di una operazione non ricompresa nell'elenco delle "operazioni consentite in agenzia" comunicate alla clientela.

Abbiamo sollecitato, in un'ottica prudenziale ed al fine di una maggior efficacia del contenimento del contagio, un allungamento dei periodi di assenza dei colleghi e colleghe che potrebbero aver contratto il Covid-19. Purtroppo in molte Regioni i tamponi non vengono fatti se non a soggetti con sintomatologia grave e non a coloro che sono stati posti in quarantena prudenziale dal medico di famiglia.

Sulla riorganizzazione del modello di servizio del "mondo imprese" contenuto nel Piano T23 abbiamo chiesto se e come possa essere realizzata in questo periodo: così come abbiamo denunciato alcune forti problematiche procedurali che affliggono sia il Corporate sia lo Small Business (per esempio anticipi fatture Italia, anticipi export, finanziamenti import e soprattutto i rallentamenti e la farraginosità della procedura MyCredit).

Abbiamo suggerito che ai Colleghi e Colleghe a casa, senza possibilità ancora di lavorare in smart working, lontani della banca anche per settimane venga data l'abilitazione massiva a extranet che potrà consentire loro di svolgere la formazione (senza pesare sulla VPN), di consultare UniContact e di avere accesso al sistema aziendale di @Mail.

Abbiamo espresso le nostre forti preoccupazioni, che sono quelle delle Lavoratrici e dei Lavoratori, sulla attività di realizzazione di tutte le misure introdotte dal Decreto Cura Italia (soprattutto la Moratoria), del Decreto Liquidità e dalla Convenzione per l'anticipo della Cassa Integrazione: misure queste che abbiamo chiesto non gravino ulteriormente su persone che lavorano già in situazione di emergenza organizzativa e procedurale.

Abbiamo nel corso di queste settimane ricevuto riscontri anche positivi dalla parte della Azienda, dei quali vi abbiamo tempo per tempo tenuti aggiornati. **Ieri l'ultima serie di risposte che ci sono pervenute da parte aziendale.** Le vedete, sotto, espresse integralmente per dovere di trasparenza nei confronti di tutti e tutte. Vi abbiamo aggiunto alcune nostre ulteriori osservazioni che intendiamo, con questo mezzo, comunicare alla Azienda.

“Con la presente facciamo seguito alle vs segnalazioni in merito alle misure e processi posti in essere per gestire l'emergenza sanitaria, assicurandovi che è nostra costante cura informarne le competenti strutture per la valutazione di competenza nell'ambito dei quotidiani approfondimenti sulle azioni da mettere in campo per continuare ad offrire i nostri servizi ai clienti salvaguardando al contempo la loro salute e quella dei nostri colleghi.

In merito, allo stato attuale, vi informiamo di quanto segue:

- *UniCredit, stante l'alto valore sociale – in relazione ai Decreti governativi adottati anche di concerto con le Confederazioni Sindacali per dare sostegno alle fasce deboli della popolazione colpite dalla crisi epidemica - ha prontamente aderito su scala nazionale alla Convenzione per l'anticipo delle erogazioni degli ammortizzatori sociali e segue con attenzione tutte le evoluzioni normative che richiedono un apporto del sistema bancario”;*

Registriamo che, ad oggi, la procedura relativa alla messa in pratica dell'anticipo CIG graverà in modo pressoché esclusivo sui Responsabili di Filiale mentre invece come da noi già segnalato, sarebbe opportuno un fornire un supporto concreto a chi ricopre tale ruolo, già in difficoltà per il contesto attuale e le incombenze ordinarie.

Non vogliamo entrare, non potremmo entrare, nel merito del credito ma, come Organizzazioni Sindacali, abbiamo l'obbligo di chiedere che l'anticipo della cassa integrazione (1400 euro!) venga concesso senza rallentamenti e passaggi di valutazione del merito creditizio.

“- per i profili di carattere sanitario il Gruppo sin dall'inizio dell'emergenza ha adottato tutte le misure più cautelative di natura prevenzionale a tutela dei nostri colleghi ed è in continuo contatto con il Medico Competente Coordinatore per verificare l'adozione delle misure ritenute via via necessarie, in assoluta coerenza con le indicazioni delle autorità sanitarie e amministrative nazionali/locali”;

Continueremo a vigilare, con l'insostituibile collaborazione e competenza dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza - RLS - affinché la tutela della salute dei/delle Dipendenti e della collettività continui ad essere obiettivo primario della Azienda.

“- per quanto concerne le misure organizzative volte a contenere al minimo la presenza di colleghi nelle filiali, in relazione all'indicazione fornita agli Area Manager di valutare l'effettiva opportunità di chiedere al personale di rimanere nei locali aziendali anche durante le ore di chiusura al pubblico per lo

svolgimento di alcune attività, non si tratta di comportamenti disomogenei ma appunto di valutazioni, che come tali necessariamente devono essere effettuate caso per caso e localmente, dai Responsabili delle varie Aree commerciali;

- moratoria mutui dipendenti: i colleghi possono aderire alla moratoria MEF; il processo previsto per i dipendenti è più snello ma ognuno può decidere come preferisce”;

La problematica è stata quindi chiarita a seguito dei nostri rilievi.

“- della conferma dell’indicazione già fornita di svolgere anche le operazioni di cassa, oltre che la consulenza, solo su appuntamento; tuttavia, dovendo garantire comunque i servizi essenziali, se il cliente si presenta senza appuntamento, dovrà aspettare un momento in cui la filiale è in grado di servirlo rispettando gli appuntamenti già presi, fermo restando il forte incoraggiamento a fissare eventuali visite successive solo tramite appuntamento”.

Ribadiamo la necessità che vengano posti fuori dalle filiali adeguate informazioni per la clientela e che sia sempre presente il servizio di guardiania.

“In relazione a segnalazioni intervenute anche a livello di Associazione di categoria, vi segnaliamo quanto segue:

- pulizie: il Gruppo continua a vigilare con grande attenzione, disponendo interventi di potenziamento della pulizia ordinaria, pulizia straordinaria, sanificazione in presenza di problematiche specifiche, maggiore attenzione alle superfici “di contatto”, utilizzo di detergenti adeguati, intervenendo anche ove necessario per correggere eventuali comportamenti delle ditte di pulizia non conformi con le direttive aziendali;

- strumenti di prevenzione: le relative dotazioni (dispenser igienizzanti/gel, separatori in plexiglass, mascherine, guanti) sono state distribuite in tutte le filiali aperte al pubblico, qualche ritardo anche in termini di ulteriori adeguamenti delle dotazioni stesse si riscontra al momento essenzialmente in relazione a problematiche dei trasporti (specie laddove sia necessario anche far ricorso a quelli marittimi);

- in queste settimane abbiamo intrapreso una serie di interventi organizzativi e procedurali tutti volti a salvaguardare la salute dei colleghi attraverso innovazioni nei processi che consentano di effettuare il maggior numero di operazioni da remoto e con sistemi che evitino il più possibile la presenza fisica nelle filiali; anche i processi di finanziamento, comprese le modalità di “chiusura” dei contratti sono stati oggetto di queste valutazioni. Naturalmente, considerata l’eccezionalità della situazione e la necessità di contemperare con estrema immediatezza le esigenze di tutela della salute con l’erogazione di servizi ancor più essenziali in questa fase (naturalmente nel rispetto di tutte le normative in essere), tali processi necessitano di costanti affinamenti che tengono conto anche delle segnalazioni che ci arrivano quotidianamente dalle strutture sindacali di Gruppo”.

Continueremo, come abbiamo fatto sino ad ora, a segnalare le problematiche. **Il tema delle pulizie** resta fortemente critico poiché a fronte della richiesta aziendale alle società appaltatrici di effettuare pulizie con prodotti e modalità specifiche, in molte aree ciò non avviene. Lo stiamo segnalando territorialmente, ma vogliamo precisare che i Lavoratori e Lavoratrici impiegati dalle cooperative, per quanto ovvio, non hanno responsabilità alcuna delle eventuali inadempienze.

I tempi previsti per l’avvio della revisione organizzativa della rete commerciale sono stati posticipati; confermiamo il nostro impegno a fornire nei tempi previsti contrattualmente tutte le informazioni necessarie;

Ne consegue che la riorganizzazione della rete commerciale è ufficialmente rimandata alla fine dell'emergenza.

- *bonus 100 euro è stata resa disponibile solo ieri la Circolare dell'Agenzia delle Entrate (n. 8 /E) relativa al Decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18; la complessità applicativa rende necessari una serie di approfondimenti al termine dei quali potremo fornire chiarimenti su tempi e modalità di attuazione”;*

Si tratta del bonus a beneficio dei Lavoratori e delle Lavoratrici che hanno prestato la propria opera nel periodo previsto dal decreto Cura Italia, per il quale abbiamo a suo tempo chiesto i dettagli di erogazione.

“- *sono state diffuse sul portale, superando così le indicazioni fornite nei primi giorni di massiccio utilizzo del flexible working, nuove istruzioni in merito alla necessità di rispettare le date di scadenza previste per la formazione obbligatoria e quella di ruolo”.*

Richiamiamo l'Azienda a considerare le difficoltà di fruizione della formazione sia da parte delle persone che lavorano in Rete in situazione di piena emergenza sia dei colleghi e colleghe che in smart working stanno lavorando già ben oltre le proprie normali ore di lavoro

“- *da oggi (ieri, 7 aprile) è di nuovo attivo l'applicativo a Portale che consente di effettuare la richiesta del contributo familiare disabile per l'anno 2020, accessibile al seguente percorso di People Focus:*

Self service – I miei Documenti – Contributo familiari”;

Ricordiamo che il contributo sarà erogato, cash, nel mese seguente alla richiesta e che, grazie alla previsione del recente Accordo 2/4/2020 di gestione degli impatti del Piano T23, dal prossimo anno sarà erogato sin dal mese di gennaio.

Continueremo, **grazie soprattutto alle vostre segnalazioni**, a monitorare la situazione e a confrontarci con l'Azienda sugli impatti dell'emergenza Covid 19, sempre in un'ottica costruttiva e di tutela della salute dei lavoratori e delle lavoratrici del Gruppo Unicredit

Milano 8 aprile 2020

**SEGRETERIE DI COORDINAMENTO GRUPPO UNICREDIT
FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN**