



## SEGRETERIE DI COORDINAMENTO GRUPPO UNICREDIT

FABI – FIRST/CISL – FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN

Dall'inizio di questo periodo davvero buio dal quale usciremo insieme, il Sindacato, unitariamente, è impegnato a tutelare la salute delle persone e il benessere lavorativo: per questo, nel corso delle settimane, abbiamo pensato anche a come ridurre il rischio operativo e disciplinare, attraverso tre lettere di manleva, suddivise per gruppi di attività.

Sono state inviate alla azienda il 25 marzo (Moratoria), il 5 aprile (Workaround Processo alternativo a distanza) e il 26 aprile (Anticipazioni Sociali e Erogazioni ex Decreto "Liquidità").

È importante che ne siate informati e che ne abbiate i testi, che leggete di seguito.

Continueremo sui diversi fronti a svolgere il nostro ruolo, sicuri della vostra fiducia e del vostro appoggio.

30 aprile 2020

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

### **1) Oggetto: Emergenza COVID-19 attività per proroghe finanziamenti Famiglie e Imprese**

*Con riferimento alle iniziative da Voi intraprese a favore della clientela Famiglie ed Imprese in tema di sospensione/proroghe scadenze finanziamenti e di quelle rinvenienti dall'applicazione del Dlgs 18 del 17 marzo 2020 "Cura Italia", pur riconoscendo che delle istruzioni in materia sono state fornite al personale dipendete, dobbiamo rilevare che queste non sono totalmente esaustive e tempestive per fronteggiare una situazione di tale emergenza.*

*Consapevoli della straordinarietà dell'evento e della complessità di gestione che ne deriva, non possiamo non segnalarvi la situazione di grave difficoltà in cui si trovano ad operare i colleghi e le colleghe che devono fornire risposte tempestive su queste misure alla clientela, che sta subissando gli stessi di richieste di attivazione delle misure previste tanto dalle iniziative della banca quanto dal decreto legge su citato.*

*Ad oggi rileviamo, approssimativamente per difetto, che i colleghi ricevono tanto in ambito imprese che famiglie decine e decine di richiesta di sospensione dei finanziamenti che, a causa della farraginosità delle procedure ancora in atto, delle non tempestive istruzioni ricevute e a volte non esaustive, non riusciranno ad evadere nei termini previsti soprattutto riguardo la imminente scadenza del 31 marzo prossimo, esponendoli così a potenziali rischi di varia natura.*

*Per quanto su esposto, ribadendo la consapevolezza della complessità della situazione e della straordinarietà del periodo, e anche in considerazione di tale emergenza vi invitiamo ad accelerare e semplificare ulteriormente le procedure inerenti le attività indicate in oggetto ed in ogni caso a astenervi, ora ed in futuro, dall'assumere provvedimenti a carico di colleghi e colleghe che possano incorrere in errori o ritardi nell'espletamento delle pratiche richieste da parte della clientela per l'attivazione delle misure su indicate e per eventuali reclami della stessa che dovessero derivare da tale situazione.*

25 marzo 2020

Le Segreterie di Coordinamento UniCredit S.p.A. Fabi First/CISL Fisac/CGIL Uilca Unisin

## **2) Oggetto: Emergenza COVID-19 attività di Workaround -processo alternativo a distanza**

*Con riferimento alla modalità organizzativa in epigrafe, pur riconoscendo che si tratti di una modalità utile ad affrontare il rapporto con la clientela nel momento attuale e nel medio , lungo periodo, pur nella consapevolezza della straordinarietà della situazione e della complessità di gestione che ne deriva, non possiamo non segnalarvi la situazione di grave difficoltà in cui si trovano ad operare i colleghi e le colleghe che sono coinvolti sia che lavorino in UniCredit Direct, sia nelle Filiali , sia in Smart Working .*

*Dobbiamo inoltre rilevare la carente attività di addestramento e l'inesistenza di formazione, la scarsa dimestichezza dei Colleghi con l'operatività a distanza, le procedure appena oltre una fase di test; esse, unite alla gran mole di richieste da parte della clientela che pervengono a UCD, al coinvolgimento dei colleghi di task force che sono contemporaneamente addetti alla gestione della clientela di Filiale, alla non sempre puntuale corrispondenza dei contenuti professionali di questi ultimi rispetto alle richieste della clientela, aumentano molto il normale rischio operativo connesso alle diverse attività.*

*Per quanto su esposto, ribadendo la consapevolezza della complessità della situazione e della straordinarietà del periodo, vi invitiamo ad assumere misure organizzative che semplifichino il processo, che affidino i compiti di task force a personale non a contatto con la clientela nelle agenzie, che rendano consapevoli le colleghe e i colleghi di UCD di tutti i passaggi che sono chiamati a svolgere accompagnando la clientela verso la task force.*

*Vi invitiamo inoltre e in ogni caso ad astenervi, ora ed in futuro, dall'assumere provvedimenti a carico di colleghi e colleghe che possano incorrere in errori o ritardi nell'espletamento delle attività comprese nel processo "Workaround processo alternativo a distanza".*

*5 aprile 2020*

*Le Segreterie di Coordinamento UniCredit S.p.A. Fabi First/CISL Fisac/CGIL Uilca Unisin*

## **3) Oggetto: Emergenza COVID-19 Anticipazioni Sociali e Finanziamenti alle Imprese**

*Con riferimento alle iniziative da Voi intraprese in tema di trattamenti di integrazione salariale ordinario e in deroga , secondo quanto previsto dal Decreto Legge n. 18/2020 "Cura Italia" e Finanziamenti alle Imprese e alle Partite Iva Decreto Legge n. 23/2020 "Liquidità", vi segnaliamo la situazione di grave difficoltà in cui si trovano ad operare i colleghi e le colleghe che devono fornire un servizio tempestivo alla clientela, servizio che possiamo definire vitale per persone e imprenditori.*

*Ad oggi rileviamo, approssimativamente per difetto, che colleghe e colleghi ricevono tanto in ambito anticipazioni sociali sia in ambito finanziamenti alle imprese, decine di richieste che, a partire dal 10 aprile per la prima fattispecie e dal 20 aprile per la seconda, sono rimaste in arretrato, a causa della farraginosità delle procedure, del malfunzionamento delle medesime , delle non tempestive e spesso contraddittorie istruzioni ricevute: purtroppo temiamo che i nostri Colleghi non riusciranno ad evadere queste pratiche in tempi utili per essere di aiuto sia ai privati sia agli imprenditori.*

*Per quanto su esposto, ribadendo la consapevolezza della complessità della situazione e della straordinarietà del periodo, e anche in considerazione di tale emergenza vi invitiamo ad accelerare e semplificare ulteriormente le procedure inerenti le attività indicate in oggetto ed in ogni caso a astenervi, ora ed in futuro, dall'assumere provvedimenti a carico di colleghi e colleghe che possano incorrere in errori o ritardi nell'espletamento delle pratiche richieste da parte della clientela per l'attivazione delle misure su indicate e per eventuali reclami della stessa che dovessero derivare da tale situazione.*

*2 maggio 2020*

*Le Segreterie di Coordinamento UniCredit S.p.A. Fabi First/Cisl Fisac/Cgil Uilca Unisin*