

OPERATIVITA' IN LAVORO AGILE – EMERGENZA COVID 19

Le normative che regolano l'operatività in Lavoro Agile sono principalmente il **D2490 (Lavoro Agile per emergenza Covid-19)** ed il **D2491 (Emergenza Covid operatività strutture di rete)**.

Il D2490 definisce essenzialmente la modalità di accesso al lavoro agile:

- fruizione** (inserimento e autorizzazione richieste)
- utilizzo delle dotazioni strumentali** (Pc portatile aziendale e personale , VPN, casella di posta elettronica di filiale e modifica impostazioni di stampa)
- comunicazione fra strutture e verso l'esterno** (telefonia fissa, skype trasferimento di chiamata, softphone).

Come previsto negli accordi del 16/06/2020 “lo svolgimento del Lavoro Agile sarà oggetto di programmazione e di preventiva condivisione delle relative attività con il Responsabile”;

questo suppone l'adozione di meccanismi organizzativi e comportamentali che ciascun Responsabile deve porre in essere per facilitare e garantire il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutti i colleghi, prevedendo la stretta collaborazione tra personale operante in Lavoro Agile e personale operante presso le sedi lavorative.

Il D2491 fornisce le indicazioni riguardo all'organizzazione dell'operatività delle strutture di rete in deroga ai processi standard, specificando le cautele da adottare nel rispetto delle indicazioni sul distanziamento sociale e delle specifiche ordinanze e il perimetro delle attività/processi previste nell'ambito del Lavoro Agile.



IN FILIALE

Tutte le Filiali svolgono l'attività di cassa esclusivamente la mattina, secondo gli orari standard e previo appuntamento telefonico. Sia le filiali che i Centri Specialistici continuano a svolgere la restante operatività di competenza su appuntamento nell'arco dell'intera giornata lavorativa (mattina e pomeriggio) in base agli orari di apertura al pubblico, tutti i giorni. L'accesso della clientela in filiale o Centro Specialistico è consentito solo su appuntamento e comunque in numero coerente con gli addetti presenti in filiale (un cliente per ogni collega) ed in considerazione della capienza massima del numero di persone dentro la filiale.

LAVORO AGILE DA CASA

Nell'ambito del lavoro Agile può essere effettuata l'ordinaria operatività svolta dalle dipendenze riguardo ai vari prodotti e servizi, limitatamente alla fase di predisposizione (comprese ad es. istruttorie di affidamento/mutuo, inserimento proposte in tema di pricing, predisposizione proposte di consulenza); occorre evitare l'attivazione di quelle fasi che prevedono la stampa di moduli o di contrattualistica da far firmare al cliente e che dovranno essere poi finalizzate al rientro al lavoro c/o la Filiale/Centro, non essendo possibile da remoto la sottoscrizione da parte del cliente della prevista modulistica della specie (salvo casi eccezionali, vedi in seguito la sezione dedicata alla web collaboration).

A tal riguardo, il documento 1030U00661 Emergenza per Covid19 - Integrazione urgente alla normativa rif. Documento D01747 - Gestione delle Firme Elettroniche ed operatività digitale nei processi di Rete, descrive gli adempimenti per consentire il perfezionamento di alcune operatività tramite PEC e FD (bonifici, F24, bollettini, anticipi commerciali e operatività di tesoreria) ammesse solo per le persone giuridiche (restano escluse SPF e Ditte Individuali)

Per quanto riguarda la predisposizione di eventuali stampe in remoto per fini interni si può tuttavia procedere con la produzione di un PDF come da indicazioni riportate nel 1030D02490 par. "Modifica impostazioni stampanti del Pdl".



PIU' NELLO SPECIFICO

In aggiunta a quanto sopra, inoltre, sono eseguibili attività specifiche, diversificate rispetto ai diversi ruoli:

- I Gestori di portafogli "dedicati" che operano in Agile dovranno presidiare in particolare l'attività di contatto con la clientela del proprio portafoglio, distinguendo fra:

- **Contatto proattivo** (da registrare in procedura): chiamata al cliente per:

- rassicurare lo stesso circa la continuità operativa della Banca e la disponibilità a fronte di ogni esigenza o necessità;

- rendersi disponibili per eventuali contatti successivi;

- **Contatto reattivo:** rispondere ad eventuali richieste della clientela.

L'attività di contatto è anche supportata da analisi in accentrato su target di clientela al fine di garantire il presidio della conformità regolamentare. In entrambi i casi, in relazione alla necessità di eseguire eventuali operatività richieste dal cliente, **il Gestore può:**

- **svolgerla direttamente**, escludendo come sopra ricordato, operatività a carattere transazionale e/o commerciale che preveda la predisposizione di contrattualistica, moduli o stampati che presuppongono la firma da parte del cliente (fatto salvo l'operatività tramite PEC e FD di cui alla IUN 1030U00661 sopra citata);

- **indicare al cliente di operare tramite gli strumenti telematici in dotazione (Digital Banking) o rivolgendosi per le operatività previste, al numero verde del Media Center;**

- se strettamente necessario, indirizzare il cliente a rivolgersi c/o la Filiale del rapporto (specie a fronte di esigenze legate a servizi di pagamento) qualora aperta, preavvisando il Gestore della Filiale stessa. Si ricorda inoltre, per i Gestori dotati di cellulare aziendale, o abilitati all'utilizzo dei dispositivi "softphone" la possibilità di ricevere dalla clientela disposizioni telefoniche su strumenti finanziari, con le modalità descritte nel 1030D02497.

In ogni caso, è fatto tassativo divieto al Gestore di recarsi c/o il cliente o ricevere il cliente al proprio domicilio.



INOLTRE

Gli altri operatori di Filiale (Operatori commerciali non portafogliati, Addetti, Operatori di Sportello) svolgono la propria operatività, compatibile con il lavoro Agile, in base alle indicazioni fornite di volta in volta dal proprio Titolare/Responsabile, prevedendo in linea di massima i seguenti ambiti:

- attività di contatto proattivo/reattivo con la clientela, da svolgersi con le modalità descritte al punto precedente;

- presidio delle attività a carattere obbligatorio descritte al paragrafo di cui sopra;

- presidio della casella di posta della Filiale/Centro e di quella personale;

- svolgimento attività formativa, con fruizione dei corsi di formazione disponibili nell'apposita piattaforma Mps Academy



IMPORTANTE

Più nello specifico , per ogni singolo ruolo, nel documento 2491 è allegato un link ad un file contenente una lista di operatività effettuabili in lavoro agile. Sotto trovate per comodità, il collegamento a tale link.

Fate copia del percorso e incollatelo sul browser, o anche tasto ctrl+ clic e si aprirà il file con le specifiche di cui sopra:

https://gruppomps.sharepoint.com/:b:/r/sites/GruppoMPSHowTo/Documenti%20condivisi/1_LAVORO%20AGILE/3_MPS_COMPENDIO%20ATTIVITA%27%20DI%20FILIALE%20DA%20REMOTO/2_MPS_1030D02491%20-%20DOCUMENTI%20AI%20LINK/2_MPS_Activita%20Filiali%20e%20Centri%20Lavoro%20Agile.pdf?csf=1&web=1&e=GES3Af



Il processo di “Web Collaboration” per la clientela Private, Family Office e Premium consente al Gestore, in alternativa all’operatività tradizionale, di inviare al Cliente, sulla piattaforma del Digital Banking, **proposte di consulenza base e avanzata da parte della Banca, elaborate tramite l’applicativo Advice, che il Cliente può accettare/rifiutare.** Le proposte di consulenza possono contenere, oltre agli OICR (esclusi gli Hedge Funds), anche le Polizze (tranne quelle oggetto delle Trasformazioni) o altri strumenti di investimento. Il Cliente può accettare/rifiutare qualsiasi proposta di consulenza, incluse quelle relative a Polizze, GPM o altri strumenti finanziari.

Tuttavia le dispositivi in modalità Web Collaboration sono al momento limitate solo agli OICR a catalogo della Banca. Per le dispositivi contenute nelle proposte di consulenza diverse da quelle in OICR a catalogo (ad es. polizze, GPM, obbligazioni, etc), l’unica modalità dispositiva consentita è quella tradizionale cartacea, recandosi in filiale. Pertanto al fine di perfezionare operazioni sui prodotti/strumenti finanziari diversi da quelle inerenti OICR a catalogo, il Cliente deve necessariamente recarsi presso i locali della Banca.

Note: Quanto sopra è un estratto delle norme principali sul lavoro agile solo in Bmps. Per ogni ulteriore approfondimento su quanto sopra evidenziato, non indicato, o parzialmente illustrato occorre fare riferimento alla normativa aziendale completa.

LIVORNO 20 NOVEMBRE 2020