



Bergamo, 11 maggio 2020

Spett.le UBI Banca
Funzione Relazioni Industriali e Normativa
Via F.lli Calvi, 9
24100 Bergamo

Oggetto: Procedure “Rilancio Italia” - “Decreto Liquidità” e responsabilità in capo ai dipendenti

Stiamo attraversando un momento estremamente difficile e tutti sono chiamati a fare la propria parte.

Le lavoratrici e i lavoratori delle banche non si sono mai sottratti al crescente impegno che è stato loro richiesto fin dall’avvio dell’emergenza epidemiologica, e continuano tuttora a svolgere il proprio compito con abnegazione, nonostante il clima di crescente ostilità nei confronti delle banche, sfociato anche in episodi di vera e propria aggressione fisica (aspetto che ha coinvolto anche il nostro Gruppo e su cui ci siamo già soffermati nella nostra lettera di venerdì 8 maggio).

Anche UBI Banca è in campo per svolgere la funzione di sostegno a privati, famiglie e imprese a cui tutto il settore del credito è chiamato, e come la stampa nazionale le ha riconosciuto, in particolare, per la velocità e il numero di domande di finanziamento entro i 25.000 euro già istruite e in corso di istruttoria.

Leggiamo su alcuni articoli di stampa che tale brillante risultato viene da UBI attribuito a una eccellente collaborazione con una ditta esterna. Crediamo che il merito sia in primo luogo da riconoscere alle lavoratrici e ai lavoratori che quotidianamente rendono un servizio riconosciuto come essenziale a favore di clienti sempre più disorientati e in ansia per il proprio futuro, ai consulenti che gestiscono una pratica dietro l’altra senza mai fermarsi, ai direttori di filiale ai quali le tante e contraddittorie disposizioni impartite in pochi giorni lasciano come unica certezza la piena responsabilità di un processo complesso e non ancora pienamente chiaro e definito.

In data 23 aprile 2020 l’azienda in una comunicazione firmata da Elvio Sonnino ha reso note alcune “integrazioni alle soluzioni organizzative” che sarebbero state adottate a partire dal giorno successivo con *“la finalità di allineare alle iniziative attuate per la gestione dell’emergenza anche le azioni che la Banca è chiamata a realizzare per la concreta attuazione e efficacia del programma “Rilancio Italia” e del “Decreto Liquidità”, e la gestione dei correlati flussi di richieste di finanziamento provenienti dalla clientela, per l’importate ruolo che il Gruppo riveste nel sostegno all’economia dei territori di riferimento in un momento sociale potenzialmente critico”*.

Le scriventi OO.SS., nel rilevare come una maggior presenza nelle filiali non garantisca di per sé un significativo miglioramento nella gestione delle richieste di finanziamento, soprattutto se essa non viene supportata da adeguate scelte organizzative, segnalano con la presente come vadano individuate al riguardo più efficaci soluzioni, a tutela sia della banca che delle lavoratrici e dei lavoratori coinvolti: prima fra tutte sottolineano la necessità che a colleghe/i siano al più presto fornite istruzioni chiare e garantite procedure definite in ogni aspetto che assicurino un adeguato margine di sicurezza nello svolgimento dell’iter previsto.

Al contrario rileviamo come la circolare n. 126 del 29 aprile 2020 sia stata emanata con ritardo rispetto alle prime comunicazioni (la prima delle quali risalente al 20 aprile) e come la stessa circolare non sia risultata esaustiva visto che in data 4 maggio un vademecum nato, a quanto ci risulta, dalla iniziativa di

alcune Direzione territoriali è stato inviato alla rete (il livello di ufficialità del documento e il suo grado di diffusione non ci sono noti); il 7 maggio è poi pervenuto a colleghe/i un ulteriore messaggio Help Desk, che ribadiva alcune indicazioni, ma nel contempo modificava l'iter istruttorio.

Alla luce di quanto sopra esposto veniamo quindi alle osservazioni e alle proposte che con spirito costruttivo vi rivolgiamo. In maniera abbastanza inusuale entreremo in un ambito anche tecnico, anziché formulare generiche raccomandazioni, ritenendo che l'urgenza e l'eccezionalità del momento rendano necessario mettere a fuoco con precisione i singoli problemi, e che tale approccio, estremamente pragmatico, ne possa favorire la presa in carico e la soluzione.

La principale criticità riguarda l'iter per ottenere il rilascio della garanzia da parte del Mediocredito Centrale.

Rispetto all'iter ordinario, per questa tipologia di pratiche la documentazione non deve attualmente essere caricata sul Portale "Gestione Pratiche 662", bensì allegata in PEF.

I documenti saranno messi successivamente a disposizione di SF Consulting per un controllo ex post con la possibilità che la stessa società richieda verifiche e/o integrazioni.

Nella pratica, all'interno della sezione informativa "Documentazione Allegata" deve essere allegata la documentazione raccolta in fase di richiesta cliente; il soggetto istruttore e deliberante hanno dunque la responsabilità di verificare la corretta presenza degli allegati, in quanto non caricati sul Portale "Gestione Pratiche 662".

La PEF rappresenta quindi l'unico archivio documentale elettronico dal quale saranno possibili i controlli successivi per il mantenimento dell'efficacia della garanzia.

MCC al termine dell'inserimento della richiesta rilascia contestualmente conferma formale alla richiesta pervenuta attribuendo il codice posizione; in assenza del certificato di garanzia che viene comunque rilasciato in fase successiva, tutte le pratiche apparentemente corrette dal punto di vista formale vengono deliberate positivamente da parte di MCC e la garanzia viene ritenuta efficace.

Eventuali controlli sulla documentazione inerente l'operazione vengono effettuati da parte di MCC in caso di visite ispettive (per il tramite di SF Consulting) ovvero in fase di escussione della garanzia e quindi solo ex post; viene così a mancare qualsiasi sostegno di controllo ex ante al deliberante/istruttore.

È evidente come errori, sempre umanamente possibili e favoriti dalla mancanza di una seconda verifica prima della delibera, possano verificarsi in fase di istruttoria e riguardare in particolare il perfezionamento della garanzia. In tutta evidenza la mancanza di validità di quest'ultima (causata per esempio dalla presenza di vizi anche solo formali) porterebbe grave nocimento all'azienda, ma la responsabilità non potrebbe essere in alcun modo attribuita ai dipendenti proprio a causa dell'iter scelto dall'azienda, non esente da rischi.

Nella presente condizione di emergenza e conseguente esigenza di rapidità di risposta alla clientela, l'iter semplificato, che da questa stessa esigenza nasce, espone evidentemente l'azienda ad un rischio molto elevato.

Le riflessioni di cui sopra, rivenienti dall'operare in condizioni di insicurezza (anche fisica) e con procedure "semplificate" ripropongono tra l'altro il problema, già da noi sollevato, della non sanzionabilità dei dipendenti per errori giustificati da condizioni operative di evidente difficoltà.

Riconosciamo lo sforzo aziendale per fronteggiare necessità tanto contingenti quanto rilevanti, ma riteniamo che debbano essere assunte ulteriori iniziative per migliorare il processo; per esempio, poiché uno dei principali problemi si presenta con il modello 4bis, quel singolo modello dovrebbe essere preventivamente, ante delibera, validato da SF Consulting.

Riteniamo infatti che il risultato in una condizione di incertezza e di difficoltà operativa non possa essere una eccessiva concentrazione di responsabilità in capo al deliberante.

Proprio per l'evidente difficoltà organizzativa e procedurale di questo periodo riteniamo necessario sin d'ora che UBI Banca non intraprenda contestazioni disciplinari nei confronti delle colleghe e dei colleghi del Gruppo.

In considerazione proprio di questo straordinario contesto organizzativo chiediamo quindi di estendere i contenuti della Vs. Lettera alle OO.SS. del 23.4 in modo specifico ai rischi operativi di queste procedure che in queste settimane stanno tenendo sotto pressione i colleghi con rischi di cause future.

Registriamo infine in questi giorni una forte ripresa delle attività di monitoraggio in tema di numero dei contratti sottoscritti (con fea, pec, ubibox, manuale) e degli step di lavorazione delle pratiche in ogni loro fase (magazzino, istruttoria, delibera), oltre alla definizione di obiettivi commerciali che hanno la pretesa di un recupero dei gap accumulati nei mesi precedenti, con contestuale verifica costante delle attività svolte da parte dei responsabili di DT e MAT. Su tali aspetti ci riserviamo di ritornare negli ambiti più propri di contrasto alle eventuali pressioni commerciali indebite.

In considerazione di questo straordinario contesto organizzativo, in chiusura e oltre a quanto già illustrato in dettaglio, vi chiediamo più in generale di adottare ogni possibile soluzione volta a fornire il massimo supporto alle colleghe e ai colleghi coinvolti.

Con spirito collaborativo e certi di un vostro cortese e pronto riscontro porgiamo i nostri cordiali saluti.

FABI FISAC/CGIL FIRST/CISL UILCA/UIL UNISIN