



## **Emergenza COVID – 19. A tutela delle comunità nei territori di cui UBI è parte essenziale, il Gruppo accelera su tecnologia e nuove soluzioni organizzative**

**L'Istituto ha attivato una serie di leve operative quali l'installazione in pochissimi giorni di 10.000 postazioni di Smart Working, la riduzione degli orari e la turnazione nelle filiali, oltre a promuovere nuovi processi come l'accettazione a distanza di richieste di moratoria e contratti. Assicurata la dotazione di kit sanitari e adottate stringenti misure di prevenzione.**

**Milano 20 marzo** - L'emergenza sanitaria relativa alla diffusione del COVID – 19 e la successione di misure restrittive decise dal Governo a tutela della salute pubblica, hanno avuto un impatto rilevante sulle modalità di gestione della banca, adottate per assicurare la continuità operativa aziendale, avendo al contempo massima cura e attenzione per la salute e la protezione di dipendenti e clienti.

*“Affrontiamo un contesto senza precedenti che richiede dedizione e capacità di individuare le migliori soluzioni per coniugare la responsabilità di fornire un servizio essenziale, con il massimo rigore nella difesa della salute di tutti,” sostiene Victor Massiah, Consigliere Delegato di UBI Banca.*

Le filiali di maggiori dimensioni (383) resteranno aperte al pubblico solo al mattino per la fornitura dei servizi minimi essenziali in particolare alle fasce più deboli. Il presidio dei dipendenti è però ridotto e sono stati predisposti due team di lavoro che si alternano, per ridurre significativamente spostamenti e presenza negli uffici. Le filiali di medie e piccole dimensioni (912) sono aperte al pubblico fino alle 12.50 e non è prevista la presenza del Personale nel pomeriggio. La chiusura di minisportelli e sportelli “leggeri” (238) consente di accrescere il numero dei team operativi per consentire una maggiore alternanza degli addetti alle filiali di maggiori dimensioni.

Le misure e la flessibilità adottate, anche con la concessione di congedi straordinari e permessi, consentono **a oltre il 50% del Personale** di non recarsi sul posto di lavoro e/o di lavorare a distanza, limitando spostamenti e circolazione.

Una vera accelerazione è stata infatti impressa allo **Smart Working**. UBI Banca consente di lavorare da remoto già dal 2017. Al 20 febbraio 2020, quindi poco prima l'inizio dell'emergenza, le postazioni di smart working attive quotidianamente erano **circa 800, ora circa 10.000**. A partire dal 24 febbraio, in seguito alle prime misure restrittive adottate dal Governo, UBI Banca ha invitato tutti i dipendenti a usufruire della possibilità di lavorare dal proprio domicilio. Un invito che ha riguardato da subito e in maniera estesa le risorse occupate nelle strutture centrali e successivamente anche la rete commerciale.



Attualmente all'interno delle filiali vengono adottate una serie di misure stringenti, quale l'ammissione di clienti solo per operazioni realmente necessarie e indifferibili e comunque con un numero di clienti ammessi non superiore a quello dei dipendenti presenti in filiale. Insieme al mantenimento della distanza interpersonale portata a due metri, sono stati adottati tutti i presidi di protezione individuali possibili, in ragione anche della limitata disponibilità degli approvvigionamenti, a protezione sia del Personale che dei clienti, provvedendo ora anche all'installazione di **termo scanner** per la rilevazione della temperatura e alla dotazione di schermi mobili in materiale leggero per garantire distanze e misure di sicurezza.

*"In un momento di particolare difficoltà per i propri territori storici, la banca deve esprimere massimo sforzo e totale dedizione a servizio delle comunità colpite di cui UBI è componente essenziale. Stiamo dimostrando di saper contribuire a superare questa grave emergenza del Paese, mettendo in campo tutte le soluzioni e l'impegno che confermano la capacità di UBI di **"fare banca per bene"**, ha inoltre aggiunto Victor Massiah.*

La banca è organizzata per aiutare i clienti in questo momento di emergenza affinché il servizio venga assicurato con tutti i mezzi tecnologici da remoto e con tutta l'assistenza necessaria.

La limitata presenza pomeridiana del personale permette inoltre l'avvio di una serie di attività di *customer caring*: UBI ha promosso in queste settimane **l'Iniziativa Vicinanza** per cui sono contattati progressivamente, senza finalità commerciali, tutti i clienti per comprenderne le esigenze e curare la relazione in questa fase critica. E' inoltre molto intensa l'attività di gestione delle richieste di moratoria a causa delle numerose domande già pervenute, anche grazie alla possibilità concessa di inviare a distanza (PEC, UBIBox) sia le moratorie stesse, sia la maggioranza dei contratti di finanziamento (non ipotecari).

Per ulteriori informazioni

UBI Banca - Media relations – Tel. +39 027781 4213 - 4938 – 4936

Email: [media.relations@ubibanca.it](mailto:media.relations@ubibanca.it)

Copia del presente comunicato è disponibile sul sito [www.ubibanca.it](http://www.ubibanca.it)