

## **DICHIARAZIONE CONGIUNTA SU “LAVORO DA REMOTO”**

### **Premessa**

UniCredit è una banca commerciale leader in Europa fortemente impegnata a generare valore per i propri Clienti, Dipendenti e tutti gli Stakeholder connessi.

L'attuale Gruppo è il risultato della fusione di diverse banche, le cui identità individuali hanno contribuito a costruire un'ampia presenza internazionale ed una distintiva cultura trans-europea che ha condotto nel 2007 alla costituzione del Comitato Aziendale Europeo di UniCredit (CAE UniCredit).

Il CAE rappresenta le Lavoratrici ed i Lavoratori del Gruppo a livello europeo e ha il diritto di essere informato e consultato, come previsto dalla normativa europea e definito dall'Accordo Costitutivo del CAE di UniCredit.

Nel corso degli anni UniCredit e i Rappresentanti dei Lavoratori/Lavoratrici del CAE hanno registrato importanti risultati, grazie all'impegno dimostrato da entrambe le parti a lavorare per migliorare il dialogo sociale a livello europeo. In particolare, sono state firmate diverse Dichiarazioni congiunte - che incarnano i principi fondamentali del Gruppo e il valore aggiunto dell'approccio collettivo congiunto tra le Parti - come quelle su Formazione, Apprendimento e Sviluppo Professionale, Pari Opportunità e Non Discriminazione, Vendite Responsabili e Conciliazione Vita-Lavoro.

UniCredit e i Rappresentanti dei Lavoratori/Lavoratrici del CAE hanno condiviso - anche alla luce dell'esperienza conseguente alla pandemia in corso - di addivenire alla presente nuova Dichiarazione Congiunta per definire linee guida, principi e standard minimi qualitativi che conducano il Gruppo e i suoi dipendenti, verso un percorso capace di adattare le opportunità offerte dal progresso tecnologico a nuove modalità lavorative finalizzate ad un più stabile bilanciamento fra esigenze produttive e vita privata.

Le Parti considerano il lavoro da remoto, effettuato su base volontaria e senza pregiudizio alla possibilità di lavorare anche in siti aziendali, una soluzione concreta da sviluppare secondo i principi condivisi concordati nella presente Dichiarazione Congiunta.

La straordinaria esperienza connessa alla pandemia di un ampio uso professionale delle modalità di lavoro da remoto ha contribuito alla crescita della cultura manageriale e aziendale, che questa Dichiarazione Congiunta vuole rafforzare e integrare concretamente nel futuro nuovo ordinario modo di lavorare.

UniCredit è costantemente impegnata a porre il welfare, il benessere e la qualità della vita delle persone al centro della sua strategia, attraverso un approccio globale. Anche la presente Dichiarazione Congiunta mira a stabilire nuove iniziative, basate sul rispetto e sul coinvolgimento dei Lavoratori/Lavoratrici, che saranno progressivamente implementate, al fine di creare un ambiente di lavoro positivo in cui tutti possano esprimere il meglio di sé.

Nelle intenzioni delle Parti, la presente Dichiarazione Congiunta, trae ispirazione sia dalle numerose sperimentazioni di forme di remote/smart work avviate da tempo nelle varie aziende

e geografie del Gruppo, sia dalle principali fonti Comunitarie e delle Parti Sociali del settore bancario europeo in materia di work-life balance, quali da ultimo:

- la Risoluzione del Parlamento Europeo del 13 Settembre 2019 sulla creazione delle condizioni di lavoro favorevoli al work-life balance;
- La Dichiarazione Congiunta tra la Federazione bancaria europea e UNI Europa Finanza in materia di digitalizzazione, sottoscritta il 30 Novembre 2018.

### ***Contesto e scopi***

La pandemia da Coronavirus ha accelerato alcuni fattori di cambiamento già in atto, determinando la necessità di un ampio uso delle modalità di lavoro da remoto, avvalendosi delle nuove tecnologie informatiche in termini di produttività aziendale e di servizio al cliente, fornendo allo stesso tempo una risposta positiva al bisogno sociale dei Lavoratori/Lavoratrici di poter operare in un quadro di sicurezza e di bilanciamento delle proprie esigenze di vita.

UniCredit ha reagito prontamente alla crisi pandemica adottando nuove modalità di lavoro e di interazione tra colleghi/colleghe e con i clienti, sulla base delle normative emergenziali locali tempo per tempo vigenti in materia di Covid-19. UniCredit ha fornito informazioni periodiche su queste iniziative nei confronti del Select Committee del CAE. In questo difficile contesto, le Parti hanno condiviso di continuare a focalizzare e rafforzare il loro impegno di responsabilità sociale, valorizzando tutti i vantaggi derivanti dalle modalità di lavoro da remoto, in linea con l'obiettivo di continuare a costruire un ambiente di lavoro che favorisca il coinvolgimento dei dipendenti e la qualità della vita, con l'ambizione di essere “il miglior ambiente di lavoro”.

In questo nuovo scenario, le Parti intendono proseguire con la positiva relazione e il proficuo lavoro già svolto nel tempo, in particolare, da ultimo, attraverso la Dichiarazione Congiunta sull'equilibrio tra vita e lavoro (firmata il 28 novembre 2017) e attraverso il Global Framework Agreement in materia di diritti umani e diritti fondamentali dei Lavoratori/Lavoratrici (firmato il 22 gennaio 2019).

Le Parti confermano la volontà di avanzare ulteriormente in questo percorso di “buone pratiche”, frutto anche di soluzioni condivise originate dall'avanzato sistema di dialogo sociale tra le Parti, con l'obiettivo di fornire ulteriori e nuove soluzioni collettive e risposte alle crescenti esigenze e aspettative dei colleghi a fronte di nuove soluzioni lavorative e produttive all'interno del Gruppo.

Nella nostra visione del nuovo modo di lavorare - una volta compiuto il graduale rientro in loco per le strutture che ancora operano prevalentemente da remoto – le Parti Sociali intendono favorire le condizioni che consentano il lavoro da remoto su base ordinaria, all'interno di un sistema di lavoro in cui uffici e filiali continueranno a rappresentare luoghi strategici in cui operano i colleghi. Crediamo infatti che il lavoro a distanza sia una metodologia di valore per i colleghi, in quanto consente una gestione dell'attività lavorativa sempre più sostenibile, flessibile e soddisfacente, pur integrandosi pienamente con le modalità più tradizionali, rappresentandone l'evoluzione.

Considerando il background aziendale, nell'ambito della strategia di Gruppo definita dal Piano Team 23, UniCredit si impegna fortemente a sviluppare tutte le iniziative utili per trarre le migliori opportunità per colleghi e clienti derivanti dalla digitalizzazione, al tempo stesso promuovendo il rispetto per tutte le persone e le situazioni familiari, con particolare attenzione a quelle più svantaggiate e fragili, ai genitori, a chi si prende cura stabilmente di altri familiari, e ai pendolari.

Le Parti ritengono che il lavoro da remoto possa costituire uno strumento di bilanciamento tra vita professionale e personale, aumentando la qualità della vita di individui e comunità, in una prospettiva di responsabilità sociale e ambientale.

La presente Dichiarazione Congiunta mira a definire un insieme di futuri standard minimi qualitativi di riferimento all'interno del Gruppo, attraverso una loro progressiva implementazione futura in linea con l'approccio aziendale orientato a Etica e Rispetto, che devono trovare attuazione locale in ogni Paese coerentemente con le specificità, le risorse disponibili, il modello di servizio. I contratti collettivi di lavoro e le disposizioni di legge locali prevarranno sempre a livello locale, regolando i profili negoziali derivanti dai contenuti della presente Dichiarazione.

### ***Principi ispiratori***

Il Gruppo UniCredit, il suo Management e tutti i Dipendenti rappresentati dal CAE ribadiscono i principi di seguito delineati, che costituiscono già un patrimonio comune delle Parti, condiviso nel percorso di dialogo sociale finora svolto anche attraverso le precedenti Dichiarazioni Congiunte:

- ❖ **Le persone al primo posto:** le persone sono il nostro principale valore distintivo. Il rispetto delle persone sul luogo di lavoro e la cura delle loro esigenze personali in evoluzione sono alla base dello sviluppo di politiche di conciliazione vita-lavoro, e di ogni altra pratica volta a creare condizioni favorevoli e sostenibili nel lungo periodo per un nuovo modo di lavorare.
- ❖ **Inclusione e rispetto:** il nuovo ambiente di lavoro combina modalità tradizionali e innovative, promuovendo il supporto da parte del Gruppo a tutte le persone, garantendo il rispetto di tutte le forme di diversità e la loro piena integrazione.
- ❖ **Attenzione alle disabilità e fragilità dei Lavoratori/Lavoratrici:** maggiori e migliori possibilità di inclusione sono disponibili attraverso l'offerta di modalità di lavoro da remoto, con un focus particolare per le persone che affrontano difficoltà legate al proprio stato di salute o a situazioni personali/familiari.
- ❖ **Pari opportunità e non discriminazione:** la possibilità per i Lavoratori/Lavoratrici di accedere a modalità di lavoro da remoto non può avere effetti negativi sulle opportunità professionali e sui percorsi di carriera, né comportare svantaggi economici.
- ❖ **Diritto alla disconnessione:** riaffermiamo la funzione essenziale di salvaguardia della salute dei Lavoratori/Lavoratrici e promozione del benessere, che deve essere perseguita anche attraverso il rispetto dell'orario di lavoro ufficiale nel pieno rispetto dei contratti nazionali, delle leggi e della vita privata e familiare delle persone.

### ***Ambito di riferimento/Modalità***

Al fine di adottare progressivamente un approccio comune e di stabilire standard minimi qualitativi di riferimento in tutti i Paesi e le società in cui opera il Gruppo - coerentemente con i principi ispiratori sopra definiti - le Parti hanno individuato la principale macroarea di interesse del lavoro da remoto.

Di seguito vengono descritte le caratteristiche distintive e oggettive del lavoro a distanza, con l'obiettivo di ispirare e guidare le iniziative locali e favorire la diffusione di un nuovo modo di lavorare.

Le Parti condividono l'esigenza di rispettare pienamente i contratti e le leggi nazionali, le diverse specificità locali, il dialogo sociale e le attuali "best practice" delle singole aree geografiche, tenendo conto anche delle esigenze del modello organizzativo e di servizio.

Le implementazioni e le dinamiche locali dovranno considerare quanto già in essere nei singoli Paesi e Legal Entities del Gruppo.

## **LAVORO DA REMOTO**

Il lavoro da remoto è una nuova modalità lavorativa, resa possibile dall'evoluzione delle nuove tecnologie, in base alla quale le prestazioni professionali di Lavoratori/Lavoratrici e Manager possono essere effettuate a distanza, su base volontaria e senza pregiudizio alla possibilità di lavorare anche in siti aziendali.

Il lavoro a distanza è consentito applicando un mix di buone pratiche aziendali in grado non solo di aumentare la produttività e l'efficienza, ma anche di migliorare la qualità della vita dei Lavoratori/Lavoratrici, e viene svolto per una parte dell'orario di lavoro totale da un luogo scelto dal Lavoratore/Lavoratrice/Manager e autorizzato dall'Azienda.

Si basa sulla fiducia e sul senso di responsabilità dei Lavoratori/Lavoratrici, sul corretto utilizzo degli strumenti aziendali e nel rispetto degli obblighi di riservatezza, dei contratti e delle leggi nazionali e di ogni altra normativa vigente, ferma restando la necessaria relazione operativa con il proprio responsabile diretto e datore di lavoro.

Coerentemente con i contenuti della Dichiarazione Congiunta sulla conciliazione vita-lavoro, affermiamo la nostra ferma volontà di implementare soluzioni e iniziative che favoriscano l'organizzazione del lavoro senza la necessità di essere sempre presenti sul posto di lavoro.

Riteniamo che il lavoro da remoto sia uno dei principali modi per adempiere a ciò, secondo le modalità e gli standard minimi prospettici qui di seguito definiti, nel pieno rispetto dei requisiti legali e di sicurezza locali, dei contratti e delle leggi nazionali, delle risorse disponibili e con particolare attenzione al modello di servizio al cliente applicato localmente.

Le Parti concordano nell'individuare alcune caratteristiche fondamentali del lavoro da remoto, al fine di stabilire la progressiva attuazione di futuri standard minimi comuni per il Gruppo e consentire la più ampia diffusione di questo nuovo modo di lavorare.

- ***Durata***

A tutti i Lavoratori/Lavoratrici e Manager verrà fornito l'accesso al lavoro da remoto su base volontaria, in coerenza con i requisiti legali locali, i contratti e le leggi nazionali, le risorse disponibili, gli specifici ruoli compatibili e il modello di servizio clienti applicato localmente, al fine di implementare progressivamente soluzioni concrete, come segue:

- negli Headquarters e negli uffici centrali, mediamente il 40% del tempo di lavoro, distribuito su base settimanale o mensile (es. 2 giorni alla settimana), nel pieno rispetto delle disposizioni locali e dei contratti e leggi nazionali;

- nel Network, possibilità del 20% del tempo di lavoro, distribuito su base settimanale o mensile (es. 1 giorno a settimana), nel pieno rispetto delle disposizioni locali e dei contratti e leggi nazionali.

Le Parti, attraverso il dialogo sociale locale, discuteranno della concreta e progressiva attuazione delle disposizioni di cui sopra, secondo le specificità e normative locali, i modelli di servizio e le risorse disponibili.

**• *Compatibilità con le attività svolte e le dotazioni tecnologiche***

I Lavoratori/Lavoratrici di UniCredit saranno gradualmente abilitati all'utilizzo del lavoro a distanza per lo svolgimento di attività che possono essere effettuate anche fuori sede per una parte dell'orario di lavoro, nel pieno rispetto dei requisiti legali e di sicurezza locali, dei contratti e delle leggi nazionali, delle risorse disponibili e del modello di servizio al cliente.

Le necessarie dotazioni tecnologiche e infrastrutture informatiche messe a disposizione dall'azienda, la sicurezza e ogni altra condizione tecnico-ambientale indispensabile per lo svolgimento del lavoro da remoto saranno prerequisiti da tenere in debita considerazione nella valutazione della compatibilità del nuovo modo di lavorare.

Allo stesso fine, si ritiene essenziale il pieno rispetto della privacy dei Lavoratori/Lavoratrici e della gestione dei dati personali, in coerenza con le disposizioni legali e contrattuali locali, anche con riferimento alla necessità di salvaguardare e proteggere i dati personali e professionali dei Lavoratori/Lavoratrici che operano da remoto.

**• *Orario di lavoro e diritto alla disconnessione***

Il Gruppo si impegna a sviluppare una cultura orientata a:

- rispettare l'orario ufficiale di lavoro previsto dalle normative locali di riferimento e dai contratti e dalle leggi nazionali, tenuto conto dei differenti livelli di responsabilità manageriale e seniority;
- rispettare i periodi di riposo giornaliero, settimanale, giornate festive, ferie e assenze per malattia dei Lavoratori/Lavoratrici previsti dalle normative locali, dai contratti e dalle leggi nazionali, evitando ogni uso improprio e abuso dei canali digitali (es. SMS, videochiamate, Whatsapp, chat, telefonate);
- rispettare la privacy dei Lavoratori/Lavoratrici, tenendo presente che l'utilizzo di dispositivi personali per esigenze aziendali potrebbe essere consentito solo in caso di reale urgenza;
- evitare di inviare su dispositivi personali messaggi di testo, chiamate ed e-mail per motivi di lavoro;
- ribadire l'invito ad un uso responsabile della posta elettronica, in linea con il principio del rispetto dell'orario di lavoro ufficiale;
- provvedere all'assegnazione ai Lavoratori/Lavoratrici di compiti sostenibili, nel rispetto degli impegni personali ed extraprofessionali;

- incoraggiare il più possibile la collaborazione tra colleghi/colleghe e il lavoro congiunto su progetti, al fine di valorizzare i diversi contributi per uno scopo comune e promuovere l'eccellenza;
- agevolare il coinvolgimento dei Lavoratori/Lavoratrici e stimolare comportamenti virtuosi orientati all'equilibrio vita-lavoro e al benessere personale;
- incoraggiare le persone a prendersi cura di se stesse fisicamente e mentalmente, stimolando i Manager ad agire con coerenza come "modello a cui ispirarsi";
- ascoltare le opinioni e i sentimenti delle persone, stimolando un dialogo costante tra i Manager e le loro persone, creando un ambiente positivo.

Le Parti ribadiscono l'importanza di fornire ai Lavoratori/Lavoratrici che operano da remoto una continua specifica informazione e formazione, al fine di garantire le migliori condizioni per la diffusione del lavoro da remoto, assicurare la piena appartenenza al proprio team e sviluppare le competenze digitali e tecniche necessarie al nuovo modo di lavorare. Ciò in linea con la Dichiarazione Congiunta sulla formazione, l'apprendimento e lo sviluppo professionale firmata a livello di Gruppo in conformità ai contratti nazionali, alle leggi e ai regolamenti locali.

Oltre ai riferimenti sopra menzionati, il lavoro da remoto dovrà essere progressivamente implementato come opzione per partecipare alla formazione in e-learning. Le modalità di lavoro a distanza non possono impedire ai Lavoratori/Lavoratrici da remoto di esercitare i loro diritti collettivi e sindacali, e non possono limitare le attività sindacali (es. informazione e comunicazione con affiliati e colleghi/colleghe) in coerenza con i contratti nazionali, le leggi, i regolamenti e le pratiche locali.

### ***Monitoraggio***

Ai sensi dell'art. 8.2 dell'Accordo costitutivo del CAE, l'implementazione della presente Dichiarazione Congiunta è soggetta a monitoraggio periodico tra UniCredit e i Rappresentanti dei Lavoratori/Lavoratrici del CAE.

Le Parti si impegnano a garantire la più ampia diffusione e attuazione dei contenuti della presente Dichiarazione in tutti i Paesi del Gruppo, con lo scopo comune di promuovere all'interno dell'Azienda, attraverso il dialogo sociale, la cultura del lavoro a distanza, tenendo conto delle peculiarità e delle attuali "migliori pratiche" locali nonché degli standard già raggiunti.

Pertanto, nel migliore interesse dell'efficacia, della piena attuazione e del miglioramento continuo di questo documento:

- la presente Dichiarazione Congiunta sarà sottoposta all'attenzione del Management del Gruppo di tutte le società e paesi in cui il Gruppo è presente, al fine di informare e sensibilizzare sui suoi principi di base, nel rispetto dei differenti quadri normativi e contrattuali nazionali e delle leggi sul lavoro;
- la Dichiarazione sarà monitorata congiuntamente, a livello centrale, dal Select Committee CAE e dal Central Management;
- le Parti convengono di svolgere la prima riunione per monitorare lo stato di attuazione della presente Dichiarazione a livello di Gruppo entro i successivi 6 mesi.

Durante le riunioni del Select Committee CAE, eventuali criticità saranno affrontate dalle Parti con il contributo diretto di ulteriori membri CAE che non siedono nel Select Committee, previo accordo di entrambe le parti, con l'obiettivo di valutare la situazione attuale a livello globale e nazionale e garantire un'appropriata attenzione e applicazione dei principi della presente Dichiarazione Congiunta.

### ***Clausole finali***

UniCredit e i Rappresentanti dei Lavoratori/Lavoratrici CAE prenderanno in considerazione modifiche in caso di aggiornamenti della legislazione UE di riferimento, con effetto sul contenuto della presente Dichiarazione Congiunta.

Le Parti si impegnano inoltre a monitorare eventuali ulteriori sviluppi tecnologici, in particolare nel campo dell'Intelligenza Artificiale e degli Algoritmi, che possono influenzare le modalità di lavoro da remoto e, pertanto, valuteranno tempestivamente i necessari aggiornamenti della presente Dichiarazione Congiunta.

Questo testo è redatto e sottoscritto in italiano e inglese.

In caso di controversia, prevarrà la versione italiana del presente documento in quanto il CAE è soggetto alla normativa italiana vigente.

Le Parti riconoscono che in caso di urgenti esigenze operative/tecniche che richiedono un'azione immediata, i principi enunciati nella presente Dichiarazione Congiunta potranno non essere applicati – effettuando specifica tempestiva comunicazione al Select Committee CAE - nel comune interesse della gestione delle urgenze, della tutela della salute, in ottemperanza ai contratti e alle leggi nazionali e alle procedure per la “business continuity” specificatamente regolamentate.

UniCredit

UniCredit European Works Council

### **DICHIARAZIONE DEL CAE DI UNICREDIT**

Il Comitato Aziendale Europeo è stato supportato da Uni Europe Finance nel processo di redazione e definizione della presente Dichiarazione Congiunta sul lavoro da remoto.