

# UniCredit Bank Hungary Zrt.

*Munkáltatói Covid-19 megoldás - UniCredit Bank*



Effekt 2030 – A közösség befektetések díja 2020. évi pályázatán  
**COVID-19 megoldások a közösségért – Legpéldamutatóbb munkáltató**  
kategóriában **III. helyezést** nyert el.

**A PROGRAM IDŐTARTAMA:** 2020. január 30. - jelenleg is tart.

**A PROGRAM ELŐZMÉNYEI:** A vírus rákényszerítette az UniCredit Bankot egy teljesen új működési struktúrára, amelyben a legfontosabb szempont kollégái egészsége volt. A fiókoknak szükséges védőeszközök (plexifal, kesztyű, fertőtlenítő) beszerzésén túl teljes banki folyamatokat kellett újratervezni, hogy ügyfeleik biztonsága is biztosított legyen.

**A PROGRAM CÉLJA:** A vírus érkezésével az üzletmenet-folytonosság biztosítása volt a céljuk, szem előtt tartva, hogy közben kollégáik, ügyfeleik egészsége és biztonsága biztosítva legyen.

**ILLESZKEDÉS A VÁLLALAT MŰKÖDÉSÉHEZ:** Az UniCredit alappillére, célja az ügyfelek maximális elégedettsége. Nem volt kérdés, hogy a vírus alatt ez a szempont vezérli a bankot. Céljuk, hogy megértsék azokat a mindennapi kihívásokat, lehetőségeket, melyekkel ügyfeleik naponta találkoznak, és biztosítsák a kellő háttérrel és szaktudással ahhoz, hogy valódi megoldást nyújtsanak ezekre. Egyszerűen és átláthatóan állnak partnereik rendelkezésére, innovatív, integrált, minőségi szolgáltatásokkal, hogy értéket teremtsenek és megkönnyítsék a pénzügyekkel kapcsolatos folyamatokat. Értékeik között szerepel, hogy valós igényekre nyújtsanak megoldásokat.

## A PROGRAM LEÍRÁSA:

Az UniCredit vezérelve a „health & safety” lett, minden feladatukat dolgozók és ügyfelek egészségvédelme érdekében prioritizálták:

- több mint 1200 kollégájuk váltott 1 hét alatt otthoni munkavégzésre, amit hasznos tippekkel segítettek. IT rendszereinket megerősítették;
- a 60 év feletti, várandós vagy krónikus betegséggel élő kollégákat otthonuk biztonságába küldték, a kisgyermekeseknek – szükség esetén – fizetett távollétet biztosítottak;
- ha nem volt lehetséges a home office, a kollégák kéthetes turnusokban váltották egymást;
- egyetlen munkatársuk fizetése sem csökkent, nem volt szükség leépítésre;
- kollégáikra átfogó betegség-, baleset- és életbiztosítást kötöttek és a kormány által megítélt adókedvezményt egy havi cafetéria formájában továbbadták munkatársaiknak;
- a kollégákat „Employee assistance” programmal (pszichológus, jogász) támogatták;
- 55-ből 51 fiókot biztonságos körülmények között tartottak nyitva, elláttak védőeszközökkel (plexifal, kesztyű, maszk, fertőtlenítő). Itt plakátok és padlómatricák mellett rendezvényes cégtől bérelt hostok biztosították a létszámkorlátot és a biztonságos távolságot. Ezzel a rendezvényszakmát is segítették;
- székházbeli fiókjukat a dolgozók megóvása érdekében lezárták. Dolgozóiknál érkezéskor hőmérsékletet mértek. A liftekben, közös terekben tartózkodók számát maximalizálták, maszkot biztosítottak és egészségügyi személyzetet foglalkoztattak;
- a COVID szabályokról Intraneten és e-mailekben tájékoztatták a munkatársakat.

## KÖZÖSSÉG:

Anyabankjukkal együttműködve építettek olasz kollégáik COVID tapasztalataira.

A bankszövetséggel, más bankokkal közösen elindították az azonnali fizetést, a készpénzhasználat csökkentése érdekében.

Bankfiókjaikban dolgozó kollégáik és ügyfeleik biztonsága érdekében állandó hostesseket alkalmaztak. Az otthonmaradók biztonságát pénzügyi, jogi és pszichológus szakértő segítette.

Megerősített biztonsági szolgálatot tartottak fenn, hogy a székházba való beléptetés, hőmérőzés zökkenőmentes legyen. Állandó eü-teamet szerződtek.

## HATÁS:

Dolgozóik véleményét home office kérdőívvel szűrték, 16 vezetővel interjút készítettek.

Alaposan feldolgozták a kérdőív szabadszavas válaszait is, hogy minél mélyrehatóbban lássák ennek a rendkívüli időszaknak a kollégáikra gyakorolt hatását. Javaslatokat beépítették munkáltatói folyamataikba, ennek kapcsán több home office lesz igényelhető a jövőben, az egyes szervezetek pedig kéthetente váltott turnusokban is képesek a munkavégzésre.

A dolgozók szerették és hatékonynak tartották a home office-t, a kisgyerekeseknek könnyebb volt otthon a digitális oktatásban is helytállni, a gyermekekesek hálásak voltak a fizetett szabadságokért, melyek szabadságkeretüket nem terhelték.

Vezetői levelekben, közérdekű hírlevelekben, "health and safety" e-mailekben küldtek hírt minden változásról.

Bebizonyosodott, hogy a sikeres banküzem a kollégáik elkötelezett munkáján alapszik, a digitalizáció pedig növeli a hatékonyságukat, és gyorsabb megoldás jelent ügyfeleinknek is.

A pandémiás protokoll bejáratásával a jövőben sokkal hamarabb tudnak reagálni és zavartalan üzletmenetet biztosítani bármilyen helyzetben.

## JÖVŐ:

A helyzet enyhülésével nem céljuk a 100%-os „visszarendeződés”. A jövőben komolyabban támaszkodnak majd a digitális megoldásokra, távoli munkavégzésre.

Digitális csatornáikat, mobilbankolást segítő applikációjukat folyamatosan fejlesztik, hogy azt mindenben a XXI. századi ügyféligenyekhez igazítsák; emellett a kialakított ill. magasabb szintre emelt higiénés és egészségvédelmi szabályaikat az "új normál"-ban továbbra is fenntartják, így védve kollégáik - és természetesen – ügyfeleik egészségét.



## TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:

- <https://one.unicreditgroup.eu/>
- [https://www.unicreditbank.hu/hu/rolunk/haszno\\_informaciok/friss\\_hirek/fooldal/koronavirustajekoztato.html](https://www.unicreditbank.hu/hu/rolunk/haszno_informaciok/friss_hirek/fooldal/koronavirustajekoztato.html)