



UNITÀ SINDACALE

FALCRI GRUPPO INTESA SANPAOLO



Coordinamento Territoriale Centro Nord

Sede di Firenze Via Piccagli n. 7 - 50127 (FI) - Tel 055/212951

e-mail: info@falcrifirenze.it - www.falcrifirenze.it



IL MISTERO DELLA “MOLTIPLICAZIONE” DEI MUTUI (E DEI “PESCI”)

MA NEL “BARILE”, STAVOLTA, CI FINIRÀ QUALCUN ALTRO.

Abbiamo la forte preoccupazione che i vertici della Direzione Regionale Toscana e Umbria stiano sottovalutando le gravi criticità che si stanno assommando – sempre di più ed in maniera esponenziale – con riferimento alle numerosissime pratiche di concessione di mutui ipotecari già deliberate o ancora in attesa di delibera.

Il problema si è presentato già da tempo purtroppo. Anche nel 2020, in piena pandemia, la BDT non riusciva a far fronte con la dovuta celerità alle numerose richieste di mutui avanzate dalla clientela.

Come si dice nella volgata: **“circoscrivere il problema è risolverlo a metà”**. Nel nostro caso ci risulta, dalle segnalazioni pervenute, che il processo di concessione dei mutui presenta una “qualche” lacuna organizzativa. Che non sta a monte, perché in filiale il lavoro di acquisizione delle domande di mutuo viene smarcato con sforzo ed impegno. E nemmeno a valle, perché i deliberanti riescono a far fronte ai loro carichi di lavoro con ritardi minimi, contenuti, al massimo, in una settimana. Il nodo organizzativo è nella fase istruttoria al Polo Mutui. E’ solo un semplice problema di dimensione. Anzi, ad essere precisi, di sottodimensione. Basti pensare che ai risicati teams del Polo mutui affluiscono tutte le domande di mutuo delle 20 aree della nostra direzione regionale. Vogliamo indicare due numeri per avere una idea? Una media di 100 pratiche al mese per area moltiplicato per 22 aree fanno 2200 pratiche al mese per il polo mutui, che, purtroppo, ha risorse per smaltire al massimo circa 600 pratiche al mese. Le braccia non bastano. Ecco che le domande si accumulano. Non era necessario ingaggiare uno scienziato per capire il problema. E infatti, lo scorso anno, la direttrice commerciale dell’epoca (recentemente rimossa con modalità a dir poco discutibili), di concerto con i direttori d’area, che ben conoscevano – e conoscono – il problema, decise di creare una **“task force”** di una trentina di persone circa prelevate dalle filiali, operazione non certo indolore vista la già cronica carenza di personale, e ancor più aggravata in questa circostanza, in modo da affiancare il Polo mutui per smaltire il più rapidamente possibile l’ingente arretrato che si era accumulato.

La **“task force”**, grazie al duro impegno dei colleghi coinvolti, ha dato eccellenti risultati, riuscendo a contenere in limiti almeno accettabili l’arretrato che si era formato. Lo strumento, quindi, ha funzionato. La scelta si è rivelata efficace **ANCHE SE RITENIAMO TOTALMENTE SBAGLIATO CONTINUARE A TOGLIERE RISORSE ALLE FILIALI DOVE I COLLEGHI LAVORANO SPESO IN CONDIZIONI DI ESTREMA DIFFICOLTA’, CON CARICHI DI LAVORO INACCETTABILI, CARICHI DI RESPONSABILITA’ CHE NON POSSONO ESSERE CORRETTAMENTE GESTITE, PRESSIONI COMMERCIALI INDECOROSE**. La soluzione trovata era ovviamente provvisoria e occorreva solo intervenire definitivamente sul piano strutturale: potenziare adeguatamente il polo mutui, senza però sguarnire le filiali. Soluzione vicina quindi? Assolutamente no.

Rimossa la direttrice commerciale che aveva realizzato la Task Force, il suo sostituto (su cui, ricorderete, ci siamo già soffermati in una precedente circolare) ha deciso di affrontare di “petto” la questione, con una serie di scelte organizzative che...hanno messo ancora più in ginocchio la rete commerciale.

- La prima decisione strategica è stata quella, ad inizio anno 2021, di “**dichiarare cessata l'emergenza mutui**”, con conseguente eliminazione della task force. Per verificare quanto improvvista sia stata questa scelta ci facciamo, ancora una volta, aiutare dai numeri, quelli tanto cari al nostro Direttore Regionale: a quanto ci risulta al 31.12.2020 le pratiche di mutuo arretrato ammontavano a **700**. Al 31.1.2021 le pratiche erano diventate **1000**. Al 22 febbraio 2021 il loro numero è lievitato a **1936**! Ieri abbiamo superato le **2000**! La bella/brutta notizia è che presso le nostre filiali il c.d. “magazzino” di nuove pratiche di concessione mutui è stracolmo.
- A fronte di questa “sfidante” situazione si materializzano le nuove decisioni organizzative del Direttore commerciale: dare la precedenza alle domande di mutuo per acquisto. Mettere in coda i mutui per acquisto + ristrutturazione. Ancora più in coda le surroghe. E non considerare il famoso “**mutuo in tasca**”, prodotto innovativo che ci distingue dalla concorrenza e tanto caro alla Capogruppo.
- Ma non bastava. Pare che, sempre su indicazione del nuovo direttore commerciale, si sia deciso di mandare avanti solo le pratiche che vengono sollecitate!?!?

Ma il capolavoro arriva dopo: si materializza la nuova tecnica di smistamento delle pratiche che stazionano presso il polo mutui. Non conta più né l'ordine di arrivo né la singola particolare urgenza legata alla pratica in sé, né il rischio di far perdere una caparra ad un cliente. Il faro che illumina chi brancola nell'oscurità è...il budget! Facciamo un esempio. Per l'area x si sono istruite già N pratiche e rispetto al budget mensile quell'area è oltre il 100%? Stop. Si passa ad un'altra area tenendo ben in vista l'asticella del budget. Ovviamente ogni pratica deve essere stata già sollecitata, altrimenti...rimane lì, in attesa di tempi migliori. Risultato della nuova tecnica? Siamo a oltre 2000 pratiche in arretrato.

Insomma, una situazione che ha del paradossale e che porta a chiederci: come mai ciò sembra non interessare a nessuno? Forse qualcuno si dimentica, fra le altre cose, che la banca si è obbligata a deliberare i mutui entro 40 giorni dalla domanda?

Intanto, nei confronti del direttore commerciale, abbiamo deciso di effettuare un’ulteriore segnalazione alla casella “io segnalo”, per l’atteggiamento avuto nei confronti di alcuni suoi collaboratori, poco rispettoso delle intese raggiunte sulle politiche commerciali. Chissà. Fare collezione di segnalazioni non dovrebbe essere una aspirazione su cui costruire una carriera. Qualcun’altra è stata rimossa per molto meno....

PENSIERINO FINALE: il problema mutui è un grosso problema soprattutto da un punto di vista organizzativo e tali problematiche sono di pertinenza esclusiva dell’azienda e quindi, se ritiene, **LO RISOLVA**.

QUELLO CHE NON PUO' ASSOLUTAMENTE SUCCEDERE E' CHE, ANCORA UNA VOLTA, LE INEFFICIENZE AZIENDALI RICADANO PESANTEMENTE SUI COLLEGHI DELLA RETE. LA MISURA E' COLMA E NON SIAMO ASSOLUTAMENTE DISPONIBILI AD ACCETTARE ULTERIORI IRRESPONSABILI "SCARICABARILE" SULLA PELLE DELLE LAVORATRICI E DEI LAVORATORI.