Segreterie di Coordinamento Sindacale del GRUPPO BPER

MUTUI ED ECOBONUS: l’esternalizzazione funziona?

I tanto sbandierati processi di efficientamento ed organizzazione per “facilitare il lavoro dei colleghi” attraverso le esternalizzazioni cominciano a dare i loro frutti!

MUTUI IPOTECARI PRIVATI: sappiamo che l’azienda ha esternalizzato la lavorazione delle pratiche di mutuo su tutto il territorio nazionale e, dal mese di aprile “per non rallentare il processo di vendita”, i colleghi sono chiamati a ricorrere al canale B-Store per l’istruttoria che promette tempi rapidi e, tra le altre cose, la possibilità di predisporre un atto di mutuo unilaterale che dovrebbe evitare la presenza in atto del funzionario.
Il risultato è che i colleghi non riescono più a dare risposte certe ai clienti, a causa di un processo che non governano, in attesa dei tempi lunghi della società incaricata, che parrebbe non avere sufficiente personale in grado di gestire la mole di lavoro canalizzata da Bper.
Inutile sottolineare che il fattore tempo, nell’iter di concessione di un mutuo, è elemento indispensabile per la soddisfazione del cliente ed un ritardo eccessivo può comportare per lo stesso pesanti conseguenze.
Rileviamo come qualsiasi inesattezza o difformità blocchi la lavorazione della pratica già nella fase iniziale e come BStore non consenta di gestire le particolarità dei clienti (immobili in costruzione, intoppi in fase di perizia, ed altro ancora) che in precedenza per i nostri addetti erano ordinaria amministrazione.
Vero che i colleghi non presenziano alla stipula, ma si trasformano in “fattorini” che consegnano gli assegni circolari necessari per l’atto.
In conclusione il beneficio è: un costo aggiuntivo per l’azienda, un cliente scontento ed i nostri colleghi avviliti nella loro professionalità, di fatto impotenti.

SUPERBONUS: anche questa è un’attività in parte esternalizzata la cui lavorazione sta subendo grossi ritardi con conseguente allungamento dei tempi di pagamento del credito ceduto.
Ci vengono segnalate, sempre più spesso, situazioni di forti tensioni con la clientela (soprattutto primaria) che in alcuni casi ha incaricato dei legali per richieste di risarcimento, con reclami scritti che pesano sulla gestione operativa della filiale.
Ma la cosa che ci preoccupa di più sono le possibili future problematiche sull’antiriciclaggio e l’antifrode, temi all’ordine del giorno su tutte le principali testate giornalistiche nazionali.
Risultato: perdiamo tempo e soldi con la società esterna, ma manteniamo in casa, a carico dei colleghi, tutte le responsabilità.

Le anomalie del complessivo impianto della cessione dei crediti fiscali si ripercuotono anche nella dinamica del sistema incentivante, dalle OO.SS. sempre contestato e non condiviso, poiché non attribuisce e non remunera ai rispettivi modelli di servizio il relativo lavoro svolto.
Dal 26 aprile la Banca ha ristretto il perimetro di accettazione delle richieste di cessioni, limitandole (lato imprese e condomini) solo ai clienti già attivi al 01.01.22 e con imprese aventi inizio attività antecedentemente alla data del 01.07.2020: evidentemente si è accorta che qualcosa poteva non funzionare. Ci sorge una domanda: chi risponde della clientela acquisita prima di tale manovra?

In conclusione abbiamo voluto aprire una piccola finestra su un pezzetto del mondo “GRANDE BPER BANCA”.

Rileviamo criticità importanti che devono preoccupare tutti: le esternalizzazioni non funzionano, non facilitano ma complicano la vita dei colleghi che si ritrovano nudi e disarmati davanti al cliente.
Quest’ansia da prestazione, sempre più diffusa, finalizzata al risultato di brevissimo periodo, alimentata dai finti sostegni delle campagne, dei focus day, dei focus week e delle “telefonate amiche”, non aiuta, anzi!

Un’altra domanda ci siamo posti all’indomani degli esiti sulle uscite: *“perché se si apre una procedura di esodo ci sono quasi il doppio delle richieste sui posti disponibili?”*
Non tanto tempo fa il bancario, per abbandonare il posto di lavoro, voleva essere pagato profumatamente.

A tutti noi la risposta.

Modena, 5 maggio 2022

Segreterie di Coordinamento Sindacale GRUPPO BPER
FABI -FIRST/CISL -FISAC/CGIL -UILCA -UNISIN