Qualora non bastassero obiettivi irraggiungibili con annesse pressioni commerciali e carenze di personale, in questi ultimi mesi emerge con prepotenza una nuova componente di stress per i colleghi delle filiali: la gestione delle pratiche di cessione dei crediti relativi al 110%.

Quotidiane richieste di sollecito, con toni sempre meno concilianti, piovono sulle filiali da clienti preoccupati e ansiosi, che attendono da mesi l’avanzamento e la conclusione delle loro pratiche. Solleciti ai quali corrisponde l’impotenza dei colleghi, privi di un canale diretto con la piattaforma che gli consenta di dare ai clienti risposte tempestive, ed in generale una gestione più efficiente ed efficace delle pratiche.

Tra i disagi di contorno, che comunque contribuiscono a peggiorare la situazione, ci sono la complicatezza delle indicazioni di supporto, che vengono continuamente aggiornate e cambiate, disorientando anche i colleghi più preparati.
Qualsiasi necessità, dalla più piccola alla più grande, deve passare attraverso ticket con tempi di evasione decisamente troppo lunghi. Ticket che spesso vengono rigettati perché non si è scelto il giusto percorso di inserimento (cosa tutt’altro che semplice da fare), e per i quali non si fornisce alcun tipo di indicazione per rimediare al presunto errore. Clienti che ricevono comunicazioni via mail a cui devono rispondere, ma ai quali viene fornito un indirizzo non abilitato alla ricezione. Bocciatura di pratiche anche per lievi e sanabilissime imprecisioni (fisiologiche in qualsiasi attività svolta) che obbligano a ripartire da zero.
L’elenco delle casistiche problematiche è decisamente ricco e variegato. Rileviamo nel complesso esiti dei ticket non soddisfacenti, dai quali traspare una scarsa qualità del servizio affidato alla società di gestione esterna.
In sintesi, emerge la realtà di una procedura e di un servizio sottodimensionati rispetto alle necessità, non all’altezza delle legittime aspettative della nostra clientela, che tanti disagi sta procurando e procurerà alla nostra banca e ai nostri clienti, e incrementa il rischio commerciale, quello di insolvenza e del danno d’immagine.
Chiediamo all’azienda di avviare immediatamente una scrupolosa analisi del livello di servizio ricevuto dalle filiali e di verificare lo stato delle pratiche in lavorazione rispetto alla scadenza di fine anno. Contestualmente, chiediamo che venga preso con urgenza qualsiasi provvedimento che possa limitare i disagi, le lamentele, i reclami che inevitabilmente ci saranno. Primo fra tutti fornire ai colleghi un canale diretto che consenta di agevolare lo sblocco delle pratiche in tempi brevi, evitando bocciature cavillose che impongano la ripresentazione ex-novo.
I colleghi sono già consapevoli che per troppi clienti si prospetta l’impossibilità di riuscire ad ultimare l’intervento (soprattutto quelli a SAL) entro fine anno. Ciò significa perdere la possibilità di trasformare in credito fiscale le spese sostenute, e quindi l’impossibilità di poterlo cedere per estinguere i finanziamenti presi allo scopo. Parliamo quindi di importanti conseguenze finanziarie per un consistente numero di clienti, che possono determinare in alcuni casi situazioni drammatiche. Il nostro timore è che i clienti coinvolti possano riversare il loro disagio contro l’unica controparte con la quale si sono relazionati in questi mesi, ovvero i colleghi di filiale.

Fisac/Cgil Gruppo Bper

P.S.: Dal decreto Aiuti-Quater di fresca pubblicazione pare che la scadenza per l’ultimazione dei lavori del 110% per unità abitative unifamiliari sia slittata al 31/3/23. Ciò non cambia la sostanza. Le preoccupazioni espresse rimangono tutte sul tavolo.