CEM, acronimo che sta per Centro Eccellenza Mutui.

Un nome, un progetto, un investimento.

Che cosa significa?

Sostituirsi alle filiali non autonome nello sviluppo della pratica, dal caricamento dei dati alla verifica degli stessi, nel controllo dei documenti, nell'analisi sulla coerenza del prodotto e sulla fattibilità creditizia, nella compilazione delle bozze e infine nell'archiviazione o collazione, il tutto improntato a un'ottica di tipo industriale finalizzata a ottimizzare i tempi e ad alleggerire i carichi di lavoro di filiali e organi deliberanti.

Le risorse saranno distribuite in blocchi operativi autonomi. Una parte addetta alla presa in carico delle pratiche, una alla loro analisi (gli istruttori), un gruppo alla compilazione delle minute (bozze), e ulteriori unità operative che seguiranno altre lavorazioni quali la collazione, accolli, ecc.

I limiti attuali del progetto

Allo stato attuale lo sviluppo di questo progetto, al termine del quale dovrebbero essere coinvolte oltre 60 persone, non appare sotto controllo. Si presuppone una conoscenza dei prodotti approfondita e la capacità di individuare eventuali incoerenze che possono, se del caso, essere superate con appositi interventi autorizzativi.

Lo spacchettamento del processo in tante singole operazioni effettuate da colleghi diversi appare stupefacente per la sua ingenuità di fondo, perché parte dall'assunto che i vari passaggi siano scollegati l'uno dall'altro, presupposto improponibile in una pratica di mutuo.

Le competenze non si costruiscono in un giorno

Una parte dei colleghi incaricati ha ricevuto o riceverà una formazione generica in aula di alcuni giorni ed è previsto il loro successivo affiancamento a colleghi esperti, in modo da poter diventare autonomi a stretto giro di posta.

I tempi per acquisire una conoscenza, anche solo parziale, di tutti i vari aspetti e la capacità di operare in squadra dove ognuno è intercambiabile, con un conseguente accrescimento delle conoscenze reciproche, sono, però, giocoforza medio lunghi e necessitano, quindi, di un percorso ben più complesso e articolato rispetto alle poche settimane ipotizzate.

Se lo scopo finale è un'operatività snella e corretta, anche a livello di responsabili vi è un deficit.

Occorre che siano in un numero congruo e ufficialmente riconosciuti e che abbiano il tempo e le competenze per poter intervenire nei vari passaggi, eliminando inutili ripetitività o elaborazioni ulteriori di pratiche non erogabili

Manca, inoltre, una normativa di riferimento completa e la famosa "navigazione a vista" è l'unico e prezioso manuale operativo di riferimento.

E tralasciamo tutte le implicazioni legali che costantemente viaggiano parallele ai finanziamenti, le incoerenze emerse fra i vari territori, l'applicazione e interpretazione non univoca degli organi deliberanti su tipologie simili di pratiche. Tradotto in linguaggio corrente vorrebbe dire che non solo le pratiche di mutuo sono una diversa dall'altra, elemento mai recepito,

ma sono pure diversi i parametri deliberativi.

Alcune domande

L'addetto CEM a quale approccio deve fare riferimento:

 processo creditizio e sino a che punto?

 applicazione puntuale dei prodotti?

 filtro per eventuali deroghe sugli stessi?

 interfaccia con le filiali passiva o attiva?

 responsabilità individuali non solo nel caricamento dei dati ma della loro coerenza?

Formazione, necessità ineludibile

L'acquisizione delle conoscenze da parte dei colleghi in formazione non può limitarsi a una mera osservazione del lavoro altrui. Devono essere create le condizioni affinché essi possano intervenire direttamente nel processo lavorativo, supportati dai colleghi più esperti.

La questione, però, è che, tenendo conto che la gestione quotidiana del lavoro deve svolgere il suo corso regolare, "insegnare" e contemporaneamente produrre "pezzi lavorati" è una contraddizione in termini.

Si richiede all'Azienda, prendendo atto della complessità operativa di cui si fa carico il CEM, di costituire una Task Force esclusivamente dedicata alla formazione, finché la Struttura non raggiunga una sufficiente autonomia, tale anche da affrontare, in modo sinergico, le necessità della Rete, nell'auspicio di un miglioramento della situazione economica.

Torino, 3 giugno 2013

RSA ISGS – Torino

Scarica comunicato