

<https://fisacgruppointesasanpaolo.it>

## TROPPE LE CRITICITA' DELLA NUOVA PROCEDURA MUTUI!

Il 3 dicembre 2025 si è svolto a Bologna l'incontro trimestrale dell'Area Emilia Est, con la partecipazione delle Organizzazioni Sindacali, dei rappresentanti delle Relazioni Industriali, del Direttore Commerciale Retail, della Responsabile del Personale della Divisione Regionale e dei referenti della Gestione del Personale di Area, Agribusiness e Filiale Digitale.

### **Andamento dell'Area e criticità**

In apertura, il Direttore Commerciale Retail ha illustrato i dati aggiornati sull'andamento dell'Area, evidenziando un Margine Operativo Lordo della Direzione Regionale superiore al 100%, con performance differenziate tra i segmenti: Exclusive 103%, Retail 101%, Imprese 98%. Da parte nostra abbiamo espresso forte preoccupazione per l'impatto della sperimentazione della nuova procedura ONE che andrà a sostituire completamente l'attuale Digital sui mutui privati. L'attività dell'Ufficio Mutui è rallentata in quanto sono numerosi gli Incidenti aperti e il nuovo processo di lavorazione in due fasi distinte (valutazione reddituale e delibera), provoca numerose interruzioni e riprese della lavorazione di ogni singola pratica. Dal canto loro le filiali vivono l'angoscia dell'incertezza dei tempi di erogazione e le criticità della procedura in due fasi che raccoglie le informazioni relative all'immobile solo dopo aver ottenuto l'ok alla valutazione reddituale, generando in taluni casi fraintendimenti e tensioni con la clientela. Abbiamo manifestato all'azienda il timore che questa situazione determini ripercussioni negative sul raggiungimento del PVR e richiesto che tale contesto venga considerato.

**A tal riguardo la DR si è impegnata, qualora l'erogazione dei mutui fosse rallentata a causa della nuova procedura, a intervenire sollecitando la lavorazione delle pratiche decisive ai fini del raggiungimento dei KPI del PVR.**

Abbiamo anche evidenziato come l'indicatore NPS, per effetto di scelte organizzative, continui a penalizzare alcune filiali senza riflettere correttamente la qualità del lavoro svolto. Ricontriamo che le difficoltà derivanti dai continui cambiamenti organizzativi e procedurali, dalle pressioni commerciali e dalla persistente carenza di organico contribuiscono a creare condizioni di stress e sovraccarico operativo.

### **Formazione e reskilling**

In vista della nuova segmentazione della clientela, è stata richiesta particolare attenzione nella gestione e nella formazione del personale coinvolto, affinché i cambiamenti siano accompagnati da adeguato supporto e tempistiche sostenibili. Sul tema della formazione, è stata ribadita la necessità di garantire la fruizione delle otto giornate di formazione flessibile e l'attivazione di affiancamenti mirati in caso di cambio mansione. L'Azienda ha confermato l'impegno a pianificare la formazione sin dall'inizio dell'anno e a garantire il necessario supporto tramite attività di training on the job.

### **Global Advisor**



È stata inoltre rinnovata la proposta di individuare spazi dedicati ai Global Advisor, per consentire lo svolgimento dell'attività in ambienti idonei alla ricezione della clientela.

### **Filiale digitale**

Relativamente alla Filiale Digitale, l'Azienda ha illustrato la nuova organizzazione che prevede a tendere la creazione di due filiali specializzate sul territorio di Bologna a seguito della trasformazione in Filiale Digitale del distaccamento di Forlì. È stato evidenziato come il forte interesse manifestato da numerosi lavoratori per un eventuale passaggio alla Filiale Digitale rimanga, ad oggi, privo di riscontro.

### **Welfare**

È stato richiesto un aggiornamento in merito alle proposte di convenzionamento per servizi di utilità quali asili nido e mobilità. L'Azienda ha dichiarato di aver preso contatti con le strutture suggerite dalle Organizzazioni Sindacali, si attende ora un riscontro in tempi congrui.

### **Hub**

Abbiamo risollecitato l'azienda sulla necessità di creare nuovi hub, valutando anche gli spazi liberi nei palazzi di sede e nelle filiali, e chiesto nuovamente la lista degli immobili di proprietà o in affitto per formulare proposte in considerazione della difficile situazione del traffico nell'area metropolitana bolognese. A precisa domanda ci è stato inoltre risposto che Palazzo Vignoli (ex sede storica ISPF in via Indipendenza) che non è stato ancora venduto, ma ci sono trattative in corso.

LEGGI IL VOLANTINO -> [Trimestrale 3 dic](#)