I mutui ipotecari a privati, a detta degli Area Manager, sono prodotti di punta, perché portano e fidelizzano clientela che spesso canalizza anche stipendi, utenze, risparmi…
UniCredit applica condizioni molto favorevoli e le pubblicizza attraverso canali che veicolano clienti.

Il numero delle pratiche negli ultimi mesi è aumentato – fortunatamente! -, ma è aumentato notevolmente anche il caos, poiché contestualmente (!!!) alla campagna pubblicitaria che ha portato ad una esplosione delle richieste, è partita una riorganizzazione del settore. Circa un mese fa, in occasione di un incontro, l'azienda aveva assicurato che a breve la situazione sarebbe rientrata nella normalità; ad oggi non possiamo che constatare come si sia ben lontani dal raggiungimento di questo obiettivo.

A quando l'uscita dal tunnel?

Tra le "novità" apportate dalla riorganizzazione, una particolare menzione merita la reintroduzione del c.a. atto unilaterale, vale a dire la stipula di un mutuo senza partecipazione della banca erogante.
Perché reintrodurlo se i difetti sono maggiori dei pregi? Infatti questa operatività fu sperimentata a metà degli anni duemila ma, poi, definitivamente abbandonata perché produsse esiti a dir poco nefasti: atti che non venivano stipulati, continue richieste di rettifica negli importi degli assegni, bonifico non accettato dalla parte venditrice per difformità tra valuta di accredito e data di vendita. Quando ci si rese conto che portava via più tempo e risorse del vecchio atto bilaterale, l'atto unilaterale fu abbandonato.

Adesso ci risiamo! Agli stessi difetti di allora aggiungiamo che:

1. I centri mutui sono oberati, gli straordinari raddoppiati e a supporto vengono dirottate dalla rete risorse a rotazione, spesso impreparate per carenza di formazione- certo non per responsabilità loro – sul tema;
2. I colleghi in agenzia, nonostante si stipuli dal Notaio, sono alla continua ricerca di bonifici, MOC, sistemazioni sulle polizze, PIES o proposta vincolante da correggere;
3. I Notai avanzano continue lamentele sui ritardi della comunicazione del numero di CRO, o su documenti non corretti che, a causa della distanza dall'agenzia, non si riescono a sanare immediatamente;
4. Le polizze spesso non vengono vendute per evitare di far saltare gli atti.

Inoltre la stipula unilaterale prevede la produzione e la firma, da parte dei clienti, di ulteriore documentazione da allegare alla pratica che necessita, pertanto, di più tempo per essere predisposta.
L'applicativo è rimasto sostanzialmente lo stesso, inadeguato a gestire questa novità, per cui sono richieste incombenze spesso inutili che allungano i tempi di risposta al cliente.

In questa situazione, i colleghi della rete subiscono, da una parte i reclami della clientela che per settimane non ha notizie sullo stato della pratica, dall'altra pressioni perché venga caricato un numero sempre maggiore di posizioni quando poi non si è in grado di garantire il rogito per i motivi suddetti.

I Poli Mutui vengono sollecitati perché completino l'iter procedurale ma scontano i ritardi nel processo per una evidente carenza organizzativa che viene fronteggiata dall'azienda in maniera estemporanea con l'unico strumento della disponibilità e flessibilità dei colleghi e delle colleghe.

Ci risultano numerosi casi in cui il cliente, dopo aver fatto quasi tutto con noi, decide di rivolgersi, esasperato, ad altra banca!

Cosa accadrà nei periodi più critici (parliamo di luglio) quando gli atti generalmente triplicano?

Viene spontanea una domanda: chi decide gli interventi organizzativi si occupa delle ricadute? E conosce l'organizzazione del lavoro o decide a tavolino?

Non è giusto che a pagare per questa ennesima dimostrazione di inefficienza siano sempre e solo i clienti e i colleghi. A chi vanno attribuite le responsabilità di questa situazione surreale?

Vorremmo sapere chi dobbiamo "ringraziare", ma soprattutto pretendiamo la risoluzione di questo intricato garbuglio.

Segreterie di Coordinamento