



Avevamo già denunciato il 27 aprile scorso il caos organizzativo della struttura UniCredit Mutui Individuals (già Subito Mutui).

In questi ultimi due mesi la situazione è sensibilmente peggiorata: la Rete ed i Poli Mutui sono in grande difficoltà (tra poco la Rete lo sarà ancor di più con le uscite, per esodo, di luglio) e le risorse in organico sono impattate da una continua ed ingiustificata emergenza.

Le pratiche a cruscotto con carattere di urgenza sono sempre in costante crescita ma si tratta di una urgenza che non avrebbe motivo di sussistere se ci fosse una pianificazione adeguata.

Alle preoccupazioni per la tutela della salute fisica e psichica di colleghi e colleghe si aggiungono quelle per il danno reputazionale: la Banca non è in grado di dare risposte in tempi certi ai clienti ed ai notai, esasperati dai ritardi di un meccanismo contorto ed ormai senza un controllo efficace.

Le pressioni sui colleghi sono parossistiche e paradossali nello stesso tempo: si esulta per un risultato raggiunto non rendendosi conto che per ottenerlo si sta peggiorando la situazione di qualche altra struttura.

Allo stress subito dai colleghi e colleghe, si aggiunge la consapevolezza frustrante che continuando così non si va da nessuna parte: nonostante i tanti sforzi profusi, i risultati sono stazionari se non inversi, ed i dati, consultabili dalle procedure, lo confermano. Oggi puntualmente l'impulso a smaltire, con urgenza, l'arretrato di una tra le lavorazioni previste dal processo, genera l'aumento numerico delle pratiche in altri stati della procedura: **l'ingorgo si è riformato altrove.**

In tema di surroghe, per fare un esempio, di recente è stato dato l'input a "saltare" il previsto passaggio dell'incarico notarile su Pigna, rimandando a posteriori quello step, creando di fatto una rendicontazione che vogliamo chiamare "di facciata".

Le pratiche, inoltre, in questa fase, nello status di incarico perito e incarico notaio, vengono lavorate ed in casi ricorrenti, correttamente "sospese" in agenzia per "problematiche documentali".

In tal modo viene ridotto (ma in modo surrettizio) l'arretrato sugli incarichi: in realtà, sui cruscotti dei gestori grava una evidenza numerosa di pratiche in sospeso, in attesa delle integrazioni richieste alla Rete.

Ancora un altro esempio: il 19 giugno, chiedendo uno sforzo collaborativo straordinario, sono state lavorate circa 1000 pratiche di "incarico", è inevitabile che il 20 giugno lo stesso sforzo estremo sia stato chiesto ai Fraud Analyst per lavorare quelle stesse pratiche. Lo diciamo chiaro: il lavoro a step è devastante e senza certezza di futuro, il processo di lavorazione deve essere fluido: un processo "a strappi" è la dimostrazione dell'assenza di una pianificazione omogenea del comparto, di una capacità organizzativa efficiente.

Il continuo stato di emergenza comporta inoltre una adibizione senza pause di tutti i colleghi dei Poli Mutui ai videoterminali, in deroga a quanto disposto dall'art. 66 del CCNL, e registriamo infatti già disturbi visivi causati da questa adibizione prolungata e costante.

I colleghi della Rete, pressati, come detto, dalla clientela e dai Notai, sollecitano, come giusto, l'avanzamento delle pratiche ai gestori assegnatari delle stesse, inconsapevoli che, nel frattempo, per le esigenze di smaltimento degli arretrati presenti nei vari step della procedura, le stesse pratiche sono ancora da riassegnare o sono già state riassegnate ad altri gestori.

Infine, non ci stancheremo mai di denunciare la carenza di formazione, pesantissima nella Rete per via delle uscite.

Cosa impareranno i colleghi della Rete con un solo giorno di corso, in programma proprio questa settimana, considerando anche i tempi per i necessari spostamenti al fine di raggiungere la sede per lo svolgimento del corso?

Inoltre è concreta la volontà aziendale di un reale coordinamento di tutta la filiera organizzativa che investe la Rete ed i Poli ?

E ancora... l'unica vera domanda che rimane da farsi, il vero dilemma è: siamo una Banca o siamo la banca delle emergenze?

