Sì è svolto lunedì 11 Novembre l'incontro riguardante il Middle Office Prodotti, alla presenza delle Relazioni Industriali, del Responsabile dell'Area Operations Rete e della Responsabile del Dip. HR B.P.O & Safe.
Ci è stato confermato che a fine ottobre si è chiusa la fase che ha visto l'intervento della "task force" istituita a luglio con 14 risorse del Consorzio e successivamente potenziata con altre 30 della Rete.
Tale intervento, unitamente alla disponibilità su base volontaria di circa 70 Colleghi del MOP ad effettuare straordinario di sabato, ha permesso di sopperire non senza fatica e disservizi ai picchi di lavoro registrati nel 2019 in relazione alla campagna commerciale "Mutuo Mio". Con queste misure straordinarie i Colleghi hanno ripristinato una situazione di equilibrio quanto alla produzione, tuttavia in queste settimane l'emergenza si è spostata sui carichi notevoli legati all'archiviazione delle pratiche.
In questi mesi l'Azienda ha promosso l'auto censimento volontario delle competenze all'interno dei 3 servizi dell'Area (MOP, Reparti Operatività e Tesorerie). I 63 Colleghi che hanno dichiarato di avere competenze idonee sui diversi comparti interessati, saranno colloquiati a partire dal corrente mese di novembre al fine di colmarne gli eventuali gap formativi mediante affiancamenti per poi costituire una task force da utilizzare per eventuali futuri picchi di lavoro su MOP e Tesorerie.
Come OO.SS. abbiamo sottolineato che ancora una volta i risultati sono stati raggiunti soprattutto grazie alla dedizione e all'impegno dei lavoratori (MOP e Rete), che hanno dovuto sopperire in prima persona a carenze e problematiche organizzative e commerciali cui l'Azienda non sa dare risposte strutturali. La predisposizione di una task-force di riserva può essere una soluzione che attenua eventuali picchi di lavoro, ma non è chiaro quale funzione aziendale sarà deputata a valutare quando e come dovrà essere fornito questo eventuale supporto. Va inoltre programmata una efficace formazione degli addetti con aggiornamenti costanti.
Abbiamo chiesto che venga effettuata la formazione sulla nuova piattaforma mutui cd. WorkFlow sia nei MOP che nella Rete con il duplice obiettivo di far crescere autonomia e professionalità nelle filiali e conseguente sgravio di attività di consulenza e assistenza da parte del MOP. A questo proposito abbiamo chiesto chiarimenti in merito all'iniziativa formativa avviata in Area Sud con il coinvolgimento dei Titolari.
Al fine di prevenire il fenomeno dei picchi di lavoro estivi, l'Azienda si starebbe coordinando con le funzioni commerciali per una diversa programmazione delle campagne 2020, magari anticipandole a inizio anno.
Il Responsabile dell'Area ci ha illustrato le diverse fasi previste dalla nuova piattaforma WorkFlow, cui corrisponderebbero team di lavoro dedicati, con una logica di segmentazione in fasi dei vari processi, che risulterebbero così ottimizzati secondo una logica di specializzazione.
Come OO.SS., raccogliendo le indicazioni dai Colleghi che la utilizzano, abbiamo evidenziato che la nuova piattaforma presenta ancora ad oggi molte carenze da sanare e abbiamo inoltre sottolineato che la risposta a un sistema di controlli difficilmente realizzabili dagli operatori del MOP in ordine al lavoro svolto da professionisti esterni, ancorché previsto dalla normativa aziendale, non può e non deve essere la diffusione di un prontuario "Regole in materia di Istruttoria Mutui Retail" in forma non definitiva. Al fine di evitare, soprattutto per quanto riguarda i controlli sulle perizie tecniche, che vengano scaricate responsabilità improprie sui Colleghi del MOP, è urgente la pubblicazione di una nuova circolare aziendale che recepisca e risolva le incongruenze e favorisca linee guida ufficiali uniformi per tutti i Dipartimenti.
Abbiamo anche contestato le richieste di "medie mensili di pratiche lavorate" e "report di produzione giornaliera" che, oltre a costituire una perdita di tempo, rappresentano una forma di indebita e controproducente pressione commerciale sulla falsariga di quanto avviene nella Rete.

L'Azienda si è impegnata migliorare ulteriormente la piattaforma WorkFlow, a ufficializzare quanto prima – mediante adeguamento della normativa aziendale – i correttivi in particolare sul sistema dei controlli e a superare il monitoraggio giornaliero.
Su alcune problematiche più tecniche del MOP, quali la ritardata consegna del PIES alla clientela e i tempi dell'analisi tecnico legale prima della stipula (tramite blocco su WorkFlow), l'Azienda si è riservata di aggiornarci appena possibile.
Abbiamo infine chiesto chiarimenti sul Lavoro Agile al MOP, ancora non fruibile con le modalità previste per le strutture di Direzione Generale. L'Azienda si è riservata di affrontare il tema in sede di Commissione Welfare, precisando che la valutazione dovrà riguardare l'intera Direzione Operations ed essere compatibile con la dotazione strumentale, ancora deficitaria stante la diffusione dei presidi periferici.
A questo proposito, abbiamo ribadito che eventuali chiusure di distaccamenti periferici andranno valutate nel complesso e preventivamente con le scriventi Segreterie. Le chiusure dei presidi periferici, già avvenute in sordina per Aosta, Prato, Brindisi e prossimamente Ancona, devono rispondere a logiche di sostenibilità con minimizzazione degli impatti sui Colleghi coinvolti e senza depauperamento di professionalità.
Siena, 14/11/2019

LE SEGRETERIE