

BACK OFFICE MUTUI, EVOLUZIONE D.T. E SISTEMA INCENTIVANTE

Nel corso dell'incontro del 14 aprile sul tavolo di Gruppo, sono stati discussi i temi che seguono.

BACK OFFICE MUTUI

Al fine di **gestire picchi di produzione e arretrati**, l'azienda ha comunicato l'intenzione di avvalersi del supporto esterno del fornitore " **Centro Istruttorie Spa del gruppo Mutui on Line** " che ha già sviluppato nel tempo collaborazioni con numerose altre aziende del settore. Il processo decisionale relativo al trasferimento delle pratiche in lavorazione sarà nell'autonomia dei singoli BOM, e riguarderà solo la fase di post delibera. Mutui on Line porterà a termine la lavorazione con esclusione della erogazione, che rimarrà in capo alle strutture aziendali.

Il progetto non impatterà sul numero dei colleghi oggi presenti nei vari BOM. Le OO.SS hanno espresso le proprie perplessità nei confronti di un processo di esternalizzazione, ancorché riservato alle sole lavorazioni, sostenendo che l'aumento dei carichi di lavoro avrebbe potuto essere affrontato con l'assunzione di nuovo Personale.

L'azienda ha sostenuto che la scelta sia stata dettata dalle tendenze strategiche del mercato, che vanno verso l'esternalizzazione di attività, che per il nostro Gruppo saranno comunque amministrative e non commerciali, e che consentono di mantenere competitività di costi. La controparte ha inoltre ribadito l'assenza di ricadute sui lavoratori.

È stato altresì **prospettato, per il futuro, un passaggio delle pratiche di mutuo ad un processo digitale**, che consentirà la lavorazione delle stesse da parte di BOM diversi a seconda della disponibilità lavorativa, indipendentemente dal luogo di stipula. Gli odierni tempi di erogazione sono di circa novanta giorni, e l'obiettivo è quello di raggiungere la media di mercato, che ammonta a circa quaranta giorni.

In Friuladria, è prevista la regolarizzazione della posizione di due colleghi, attualmente in missione, (con scadenza prevista per il prossimo luglio) ed operanti rispettivamente presso i BOM di Padova ed Udine.

Il progetto non riguarda Carispezia, dove è infatti previsto che l'attività di Back Office Mutui rientri nell'ambito dell'Area Crediti.

EVOLUZIONE MODELLO ORGANIZZATIVO DELLE D.T.

È stato presentato un progetto che coinvolge tutte le Direzioni Territoriali del Gruppo, consistente nella creazione di un nuovo ruolo, quello del **Responsabile Qualità**, con la contemporanea **soppressione del ruolo del Responsabile Commerciale** (sia Privati che Affari), ed il **rafforzamento delle funzioni dei Manager**, che disporranno di maggiori autonomie sulle condizioni ed avranno un rapporto diretto col Responsabile DT.

I Responsabili Qualità saranno uno per ogni DT, ma nel complesso **il numero delle figure commerciali rimarrà lo stesso**, con un aumento dei Manager.

La creazione del nuovo ruolo nasce dalla necessità di incrementare il presidio della relazione col cliente a trecentosessanta gradi: dalla riattivazione del contatto con la clientela che raramente si reca presso le filiali del Gruppo, al miglioramento del servizio offerto, con un focus particolare sulle **procedure e la rigidità dei processi operativi, aspetti che abbiamo più volte denunciato come deficitari all'interno del modello di servizio**. Per i Responsabili Qualità sono previsti percorsi formativi ad hoc, inerenti a tematiche come Credito, Compliance, Controlli, Customer Satisfaction, nonché compiti formativi, come lo sviluppo delle competenze sul credito dei Manager e dei Titolari di filiale.

Dal punto di vista gestionale, l'azienda ha dichiarato che i trasferimenti prodotti dall'evoluzione del modello, che comporteranno mutamenti di ruoli e/o di collocazione territoriale, saranno condotti ricercando il consenso dei colleghi coinvolti.

SISTEMA INCENTIVANTE 2016

La presentazione del sistema incentivante 2016 ha proposto una sostanziale affinità con quello dell'anno passato, sia in termini di strutturazione del cancelletto di Gruppo, che in termini di montepremi complessivi per istituto che di cifre per le varie Figure Professionali, la cui rosa è stata aggiornata ed ampliata. È in corso di definizione, da parte aziendale, il consuntivo legato al sistema incentivante 2015, che sarà presentato alle OO.SS. nel mese di maggio.

GRUPPO CARIPARMA CREDIT AGRICOLE



News