



IN...organizzazione

Parliamo di

UNICREDIT ~~SUBITO~~ MUTUI

In Unicredit, si sa, il processo di erogazione dei mutui, di norma, durava circa un mese: il cliente veniva in agenzia dove era seguito dalla fase del colloquio fino alla stipula, e i costi di istruttoria, sebbene alti, si giustificavano a fronte di un servizio rapido e lineare.

Passato il tempo e, nel nome dell'efficientamento, sono cambiati i modelli di servizio.

Così, circa diciotto mesi fa, l'azienda - pescando colleghi dalla già poco presidiata rete - ha costituito una delle sue stanze di lavorazione *monoprodotto*, questa volta con l'obiettivo di velocizzare i tempi di lavorazione dei mutui.

Era nata, così, *Unicredit Subito mutui*.

Il risultato di ciò?...oggi la lavorazione dei mutui è divisa in due parti:

- nella prima fase, quella che parte dal colloquio con il cliente e giunge alla pre-delibera, la pratica rimane in carico alla rete;
- nella seconda fase, dall'incarico perizia/notaio alla predisposizione della stipula, la pratica passa ai gestori di *Unicredit Subito mutui* che ne curano la parte tecnico-legale.



È indubbio che la divisione del processo sia abbastanza rigida e provochi non poche sovrapposizioni, al punto che, quando la pratica giunge ai gestori, il collega della rete non la *vede* più sul suo cruscotto perché, appunto, passata su quello del gestore per il prosieguo dell'iter istruttorio.

Quest'ultima fattispecie genera, dal lato dei colleghi della rete una totale dipendenza dai gestori, senza il supporto dei quali le pratiche rimarrebbero ferme, dal lato dei gestori un portafoglio pratiche costantemente aggiornato e ordinato non per specifica scadenza ma per data di ingresso, con conseguenti disagi.

Simili disagi finiscono per tradursi in continue sollecitazioni che i dipendenti delle agenzie devono indirizzare ai colleghi di *Unicredit Subito mutui*, al fine di sottoporre alla loro attenzione le pratiche di volta in volta in scadenza, costringendo gli uni e gli altri a lavorare costantemente in emergenza.

Peraltro, dette esortazioni sono ormai parte integrante e abbondante del processo di lavorazione, al punto che, subita una cernita, risultano ammessi solamente quelli comunicati mediante *e-mail*, rivestendo il carattere di comunicazione formale.

In tutto questo, l'applicativo di riferimento - l'EMP - rimasto immutato, conta ancora numerosi passaggi di stato ormai superati dal modello, e la necessità di allegare la documentazione immobiliare anche quando non serve, come nel caso in cui sia già disponibile il fascicolo casa

Vi abbiamo raccontato questa breve storia per condividere con voi il fatto che, specie negli ultimi tempi, in Unicredit si sia tornati un po' bambini.

Loro diventano supereroi, indossandone il costume, noi in rete ci velocizziamo, e in nome di questo processo che comprende la parola *subito*...peccato che la realtà non sia proprio così...*subitanea* nei tempi di realizzazione, considerato che oggi il processo di lavorazione di una singola pratica di mutuo dura mediamente due mesi...

14 novembre 2017

La Segreteria First Cisl di UniCredit Group

