



# IN...organizzazione

Parliamo di

## MUTUI IPOTECARI

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...

Recentemente è stata presentata l'ennesima modifica organizzativa che riguarda i mutui: l'introduzione del c.d. atto unilaterale.

Per chi non lo conoscesse, l'atto unilaterale prevede che la banca erogante non partecipi in alcun modo alla stipula.

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.

Ci si rese soprattutto conto che l'atto unilaterale portava via più tempo e risorse del vecchio atto bilaterale; non per niente anche le banche "ON LINE" e la nostra vecchia *Banca per la casa*, oltre ad aprire sportelli sul territorio, avevano i cosiddetti procuratori non dipendenti, che andavano in giro per le stipule.

Allora, un dubbio: la funzione di *Compliance*, avendo avallato il nuovo processo, è stata correttamente informata su come funzionerà tutto il meccanismo di erogazione?

Non vorremmo, infatti, ritrovarci in situazioni già vissute in passato, del tipo: conto del mutuatario non utilizzato per l'accredito ed il pagamento alla parte venditrice, date di effettiva erogazione, stipula e valuta di accredito alla parte venditrice non sempre coincidenti, disponibilità per il venditore non immediata, se effettuata con bonifico, impossibilità di scrivere sugli atti i riferimenti del bonifico stesso.

Insomma, il processo presentato risulta pieno di lacune, e la nostra impressione è che la funzione che lo ha pensato non sappia nulla di come si lavori in rete.

Il rischio concreto, non a caso, cui si andrà incontro - non essendo chiaro chi fa che cosa - si sintetizza nel fatto che i colleghi si trovino a compiere atti non di loro competenza.

Peraltro, la parte legata alla stipula dovrebbe essere gestita dai colleghi di UBIS e di USM. Questi ultimi, come descritto in un precedente comunicato, operano in una situazione complessa che ora rischia davvero di collassare con l'aumentare delle incombenze.

Assieme alle informazioni circa l'introduzione dell'atto unilaterale, è stato presentato il nuovo *Catalogo prodotti*. Ci chiediamo come sia possibile che negli anni non ci si sia accorti che la stragrande quantità dei prodotti non veniva utilizzata, rendendo la scelta del mutuo molto complessa.

Come **FIRST CISL**, dichiariamo, sulla base della nostra esperienza, di nutrire molte perplessità nei confronti di questa operatività che potrebbe creare ulteriori e notevoli disagi, con conseguente rischio reputazionale, nonché maggiore impegno di risorse.

Aggiungiamo che il simulatore mutui è partito in ritardo, impedendo ai colleghi di consegnare il preventivo richiesto dai numerosi clienti accorsi in agenzia, attirati dai tanto pubblicizzati tassi.

Saremmo contenti di essere smentiti nei prossimi mesi!

Seguiremo l'evoluzione della situazione, e chiederemo all'azienda di definire con estrema chiarezza tutte le fasi del processo e l'attribuzione dei compiti, al fine di **evitare sovrapposizioni, duplicazioni ed altre inefficienze, di cui l'azienda - certamente non i lavoratori addetti - è l'unica responsabile.**

Con una riflessione finale: in questo caso, come in tutte le problematiche riguardanti l'organizzazione del lavoro, un maggior coinvolgimento dei lavoratori avrebbe potuto rappresentare un valore aggiunto nella definizione del processo organizzativo, un contributo al suo miglioramento.

**7 dicembre 2017**

**La Segreteria First Cisl di UniCredit Group**