



**Segreterie di Coordinamento**  
**Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – UniSin**  
**UniCredit SpA**

## **C'era una volta Subito Mutui**

Alla fine di novembre queste Organizzazioni Sindacali avevano ricevuto l' informativa (cfr. il Comunicato Unitario del 23/11/17) di una riorganizzazione che, tramite l'accentramento delle attività, avrebbe portato in tempi brevi alla chiusura di alcuni poli Subito Mutui, con cessione di lavoratrici e lavoratori alla Rete Commerciale.

A distanza di pochi mesi, con decorrenza 26 febbraio, la riorganizzazione ha subito una rivisitazione, modalità, peraltro, non nuova per la nostra azienda.

Il 15 marzo scorso, infatti, il Responsabile di Sales & Development Management, signor Cusco, ci ha informato, in una apposita riunione, che il progetto non prevede più la chiusura delle strutture esistenti e nel frattempo ha visto anche la modifica del nome dei centri Subito Mutui in Mutui Individuals.

Partendo dalla consapevolezza (finalmente) che il mutuo è un prodotto complesso e dalla importanza della vicinanza al territorio di riferimento si è cercato di dare, per quanto possibile, continuità a quanto oggi esiste.

Si confermano, così, i **Poli del Centro, Sud, Nord Est e Sicilia**. Accanto a questi poli è stato creato il **Polo Italia** che comprende Nord ovest, Lombardia, Centro-nord e anche il nuovo polo di Catania/Acireale. I 43 colleghi/e di questo Polo stanno uscendo da un percorso formativo di base: il Sig. Cusco dichiara che la formazione è al centro della riorganizzazione e "lo sarà sempre di più": in tal senso sarà chiesta la collaborazione della struttura di Learning; ha riconosciuto, inoltre, come i colleghi e le colleghe con il loro contributo abbiano permesso di garantire il servizio con un "comportamento encomiabile".

La Riorganizzazione ha fatto nascere una nuova struttura che si occupa esclusivamente delle frodi documentali (circa 10/12 persone a Catania, Polo Italia) con il controllo a campione del 30% nella fase di pre-delibera. Parallelamente sarà istituito un percorso formativo permanente con la

collaborazione di enti esterni al gruppo con competenze specifiche, al fine di anticipare metodi fraudolenti presenti in altri settori.

Alla fine di febbraio l'arretrato in questo settore contava, ci è stato riferito, 800 pratiche con ritardi di 5 giorni nelle risposte alla Rete: in 15 giorni l'arretrato sarebbe stato azzerato.

Abbiamo sollevato preoccupazioni circa il numero limitato di pratiche che possono essere lavorate in procedura "Pigna": l'Azienda ha dichiarato di operare per migliorare anche questo aspetto.

Al fine di migliorare l'efficienza tecnica (computer, software, accessi a procedure) e quindi garantire a colleghe e colleghi di lavorare meglio, è stata aperta una collaborazione con Ubis e si è già intervenuti, per esempio, sui malfunzionamenti della procedura di upload dei documenti.

È stata inoltre rilevata l'indispensabilità di unificare le modalità operative dei differenti Poli e lavorare sui tempi di risposta, rispettando le professionalità e le attitudini dei dipendenti. Rilevata anche una formazione carente su varie figure, anche di Rete.

**Da parete nostra sono state denunciate le pressioni fatte su Lavoratrici e Lavoratori** affinché evadessero un numero di pratiche impossibile da raggiungere, sia per i problemi tecnici riconosciuti anche dall'azienda, sia per un problema formativo, anch'esso confermato dall'azienda, sia perché il Mutuo è un prodotto complesso, che non si presta a essere lavorato "a cottimo": l'azienda ha concordato come le pressioni su tempi e quantità non sia accettabile e che la struttura deve lavorare "bene" intendendo "in serenità".

A fronte di una nostra precisa richiesta di chiarimenti, il cambio di programma (davvero tanto profondo e inaspettato rispetto a quanto comunicato a noi e, cosa ancor più grave, ai lavoratori solo a novembre del 2017) e l'attuale blocco del rilascio del personale che si sarebbe dovuto realizzare a favore della Rete Commerciale (61 persone), sono stati motivati con l'aumento delle richieste di mutuo a gennaio del 78% rispetto a novembre.

Abbiamo espresso, a questo proposito, le nostre perplessità sulla "imponderabilità" di tale aumento delle richieste di mutui da parte della clientela, soprattutto a fronte di una specifica campagna commerciale avviata dalla Banca proprio a novembre 2017, con le novità portate al catalogo Mutui Privati e con le condizioni vantaggiose offerte alla clientela.

In ogni caso al 15 marzo nessuna delle 61 risorse previste in uscita sulla Rete è stata rilasciata né a oggi è possibile sapere se e quando saranno effettivamente conferite.

Si pone ora, dunque, anche un problema di organici di rete non coperti nei tempi previsti e secondo le previsioni aziendali.

Come Organizzazioni Sindacali confidiamo che questa rivisitazione della struttura dei Mutui Privati riporti UniCredit sul mercato, facendo leva sulle condizioni, sui tempi di risposta alla Clientela, sulla formazione di Lavoratrici e Lavoratori: tutto ciò senza gravare, come fatto finora, solo sull'encomiabile dedizione dei /delle Dipendenti e soprattutto bloccando qualsiasi forma di pressione in nessun modo giustificabile.

19 marzo 2018

**Segreterie di Coordinamento  
Fabi – First Cisl – Fisac Cgil – Uilca – UniSin  
UniCredit SpA**