



29 novembre 2021

DIR. REG. TOSCANA UMBRIA

CRITICITA' MUTUI

Da troppo tempo nelle Filiali della nostra Direzione Regionale si sentono i dipendenti costretti a dire a potenziali mutuatari, non senza imbarazzo, che le tempistiche necessarie per arrivare ad avere una delibera di mutuo vanno dai 4 ai 6 mesi.

I colleghi di Filiale devono mettere le cose in chiaro fin dal principio per non doversi ritrovare successivamente a subire le lamentele – giuste – dei richiedenti mutuo che dopo 3/4 mesi ancora non hanno una ricevuto risposta.

Lo stock di pratiche arretrate è ormai patologicamente rilevante e preoccupante. Sembra quasi che, per qualche inspiegabile motivo, non ci sia l'interesse a velocizzare l'iter.

Lo denunciemo ancora una volta in maniera costruttiva: **è un pessimo biglietto da visita per la banca ed è avvilente per il collega.**

La filiera per la concessione dei mutui presenta criticità ben note all'Azienda. Alla farraginosità degli iter e alla vetustà degli strumenti informatici, comuni a tutto il territorio, nella nostra DR si sommano la carenza di organico (i problemi, se patologici, non si risolvono con le task force) e la scarsa formazione, sia nelle filiali, che nelle strutture di supporto.

Questa situazione deve essere sanata, i tempi di lavorazione dei mutui devono tornare ad essere "normali". Bisogna tornare a capire, se qualcuno lo avesse dimenticato, che **la velocità di lavorazione delle pratiche è un fattore competitivo che può fare la differenza** tra acquisire un mutuo oppure regalarlo alla concorrenza, consapevoli che il mutuo è un ottimo prodotto per l'avvio della relazione anche con potenziali nuovi clienti, in ottica anche del successivo "cross selling" che da tante parti viene quotidianamente auspicato e che non manca di essere richiesto tutti i giorni ai colleghi di Filiale.

Inutile pressare i colleghi su budget irrealizzabili e pretendere l'impossibile. **La direzione cerchi invece di ascoltare i problemi e di risolverli in modo da mettere i dipendenti nella condizione migliore per poter ottenere buoni risultati in modo etico.**