



## **NUOVO PROCESSO MUTUI: SIAMO AL COLLASSO!!!**

Il nuovo processo mutui, che è partito in tutte le filiali della nostra Direzione Regionale, riscontra un numero impressionante di anomalie e problemi procedurali e sta generando enormi problemi, difficoltà e ritardi nella lavorazione delle pratiche.

I colleghi dell'Ufficio Supporto Tecnico di Sesto San Giovanni, costituito da luglio, lavorano ormai in uno *stato di tensione e di esasperazione* a causa dell'enorme carico di lavoro cui sono sottoposti. Le pratiche pervenute sono più di 1000, le continue richieste di consulenza da parte delle filiali, l'esigenza di completare la preparazione dei colleghi inseriti come istruttori, i ricicli che seguitano ad esserci, i problemi procedurali che si palesano come novità quasi quotidiana, senza contare le cinque pagine di faq per le anomalie procedurali non ancora risolte, tutto ciò rappresenta il cronoprogramma di ogni giornata lavorativa.

Gli unici interventi aziendali sembrerebbero, all'attualità, l'inoltro di richieste urgenti per la lavorazione di pratiche da parte dei Capi Area, che vengono dirottate, senza alcun filtro, ai colleghi dell'ufficio!

Il personale assegnato alla nuova struttura non è sufficiente a far fronte alla mole dei mutui della Direzione Regionale e all'ingente numero di pratiche già esistenti; non è sufficiente a fornire risposte con le tempistiche dettate dall'esigenze della clientela e dalle urgenze quotidiane.

**CHIEDIAMO un intervento urgente attraverso l'immediato inserimento di colleghi già esperti di mutui che chiedono di essere trasferiti presso la nuova struttura mutui di Sesto San Giovanni.**

**CHIEDIAMO un intervento urgente per superare le numerose anomalie e i problemi procedurali del nuovo applicativo mutui.**

**CHIEDIAMO la pianificazione di interventi formativi per i colleghi delle filiali e per gli istruttori, dato che negli ultimi anni l'azienda ha abbandonando l'idea che servisse una specifica professionalità per questa attività.**

*Nell'attuale congiuntura i mutui rappresentano uno dei pochi prodotti attrattivi per la clientela: mai vorremmo frapporre ostacoli procedurali al clima magistralmente ottenuto, dalla Direzione Regionale, con il mirabile dispiegamento di quotidiane e oppressive pressioni commerciali indirizzate a tutti i colleghi dei 3 mondi: il retail, il personal, le imprese e che hanno come fattore comune la creazione dello stesso stato di tensione e di esasperazione.*

Nel clima già difficile in cui viviamo, con la sfiducia nei confronti delle banche e le campagne giornalistiche sui prodotti offerti, il persistere di questa situazione rischia di creare una ulteriore insoddisfazione dei clienti, oltre che penalizzare il raggiungimento degli obiettivi a cui la Direzione Regionale richiama continuamente.

Milano, 2 novembre 2016

**FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UGL – UILCA –UNISIN  
DIREZIONE REGIONALE MILANO E PROVINCIA**