



INCONTRO SU NUOVE PROCEDURE **MUTUI E SPORTELLI WEB**

Il 23 novembre abbiamo incontrato l'Azienda, su nostra richiesta, per affrontare le criticità e i forti disagi riscontrati dopo l'avvio delle nuove procedure Mutui e Sportello Web.

Sono pervenute, già da mesi e da tutta Italia, ripetute segnalazioni di malfunzionamento e rallentamento dei processi, nonché di carenze di formazione ed assistenza.

L'Azienda ha illustrato l'attuale situazione e gli interventi fin qui effettuati e previsti nelle prossime settimane.

Nuovo Processo Mutui

L'Azienda ha motivato il forte incremento della giacenza dei mutui in lavorazione con il reinserimento delle pratiche non deliberate a causa della nuova Procedura Garanzie.

Non condividiamo assolutamente tale analisi: riteniamo invece che l'enorme quantità di mutui in sospeso (oltre 11.000 in istruttoria e oltre 5.600 in perfezionamento) sia dovuto ad una organizzazione carente e alle continue anomalie procedurali.

Le Direzioni Regionali stanno affrontando solo ora tale situazione con l'inserimento di nuove risorse (circa 110 persone) presso le Strutture Crediti. I colleghi saranno trasferiti temporaneamente, anche in regime di distacco se provenienti da Banche Reti diverse da Intesa Sanpaolo.

Secondo l'Azienda lo smaltimento dell'arretrato dovrebbe completarsi entro l'anno.

Consideriamo che sia un obiettivo eccessivamente ambizioso, anche per il fatto che le persone inserite per affrontare l'emergenza hanno spesso la necessità di una formazione specifica.

Abbiamo pertanto richiesto una verifica della situazione nelle prossime settimane.

Riteniamo che questo primo importante processo rilasciato dalla Digital Factory non sia stato accompagnato nel modo dovuto dalle Strutture Territoriali di BdT che in questo momento sono totalmente focalizzate sull'attività commerciale, con le ben note ricadute sul clima interno.

Sportello Web

Per il 2016 si è completato il passaggio di 4.500 filiali alla nuova procedura di sportello; gli ulteriori rilasci riprenderanno da gennaio 2017.

Nonostante il lungo periodo di gestazione della fase pilota, cominciata nel dicembre 2015, riteniamo che anche questi applicativi abbiano dimostrato enormi malfunzionamenti. Infatti le segnalazioni di mancato avvio di processi e tempi di attesa biblici sono all'ordine del giorno. Aggiungiamo la scarsissima formazione preventiva e la non sufficiente preparazione dell'assistenza (non certo imputabile ai dei colleghi, che anzi si sono prodigati nella ricerca di soluzioni spesso impossibili da trovare).

L'Azienda ha risposto in merito a una lunga serie di anomalie evidenziate da ticket web e da segnalazioni pervenute dal territorio, anche da parte delle Organizzazioni Sindacali. Le soluzioni tecniche sono in parte già state rilasciate, in parte lo saranno nei prossimi giorni; la maggior parte delle evidenze però derivano da una insufficiente comunicazione e formazione ai colleghi relativamente ai nuovi processi adottati dall'Azienda (dematerializzazione e digitalizzazione).

L'Azienda ha precisato che in tutte le filiali (ad eccezione delle 98 filiali pilota) sarà mantenuta, fino al 31 marzo 2017, la possibilità di utilizzare la vecchia procedura.

Riteniamo che la nuova procedura sia stata calata sulla Rete già ampiamente stressata dagli obiettivi commerciali e dalle pressioni inaccettabili che registriamo quotidianamente. Inoltre gli sportelli stessi sono "falcidiati" dalla scelta aziendale di ridurre orari di apertura e numero delle casse, in modo spesso insostenibile, con conseguente creazione di code interminabili e lamentele continue da parte della clientela.

Riteniamo che le carenze organizzative e procedurali vadano seriamente affrontate per evitare disagi a colleghi e clienti, al fine di vanificare il grande sforzo professionale espresso dalla Rete.

FONDO SANITARIO INTEGRATIVO

E' stato sottoscritto l'accordo che proroga per il 2017 il rimborso dei farmaci innovativi non coperti dal SSN per le patologie oncologiche, virali e degenerative.

Milano, 24 novembre 2016

**Delegazione Trattante Gruppo Intesa Sanpaolo
FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL - SINFUB - UGL – UILCA -UNISIN**