



## Area Milano Provincia

### CENTRI DOMUS: QUALE FUTURO?

Nei giorni scorsi, l'Area Milano Provincia ha illustrato alle scriventi OO.SS. il progetto che prevede l'individuazione di Filiali (di norma tra quelle di primo livello deliberativo cioè le "grandi") che saranno facultizzate a deliberare in completa autonomia i mutui ipotecari a favore di persone fisiche, effettuando anche l'istruttoria tecnico-legale.

Nella nostra Area sono state individuate 35 Filiali (praticamente tutte le Filiali grandi a diretto riporto del Capo-Area con l'esclusione di Arese, Via Matteotti - Bollate, Via Matteotti - Cinisello Balsamo, Via Libertà - Sesto San Giovanni, Via Dante) e sono stati previsti incontri informativi per 80 colleghi, tra cui i Direttori, nei giorni 14-15-22 e 23 Ottobre.

Questi incontri non sono stati concepiti come una fase formativa vera e propria su procedura mutui e istruttoria tecnico-legale, ma come "occasione di confronto" sulle opportunità e sulle ricadute che questo progetto comporta e come verifica dello stato reale di preparazione delle Filiali alla fase operativa.

Le OO.SS. hanno sottolineato quanto sia indispensabile un piano di formazione "ad hoc" per tutti i colleghi delle 35 Filiali grandi che dovranno occuparsi di mutui prima di dare il via alla fase operativa. Infatti, i colleghi ex-rete Intesa non hanno mai utilizzato la procedura CMLT, inoltre, le minute da predisporre in Filiale sono una novità per entrambe le reti e quelle della vecchia procedura Intesa prevedevano solo qualche dato da perfezionare.

Le OO.SS. hanno ancora una volta evidenziato l'importante ruolo svolto dai Centri Domus per quanto riguarda il controllo del merito creditizio e nello svolgimento della parte di lavorazione "amministrativa" che la nuova pef ha ridotto solo in parte. La funzione di controllo del credito è resa ancora più necessaria e delicata in questa difficile congiuntura economica. Grazie alla specializzazione del personale dei Centri Domus, viene svolta un'accurata

istruttoria tecnico-legale delle pratiche. Un esempio per tutti: diverse volte i colleghi del Centro Domus hanno scoperto buste paghe contraffatte. Qualcuno pensa che preparare una pratica di mutuo tra un cliente e l'altro, tra una telefonata e l'altra e nel marasma di tutti i prodotti, della normativa e delle incombenze delle Filiali possa essere fatta allo stesso livello garantito da un ufficio specializzato? Noi crediamo di no.

Giova ricordare che le difficoltà operative dell'anno scorso dovute all'eccessivo carico di lavoro ricaduto sul Centro Domus della nostra Area, riconducibili alla solita abitudine aziendale di "girare" prima il lavoro (quello delle Filiali ex Intesa in questo caso) e successivamente il personale, sono state superate grazie allo sforzo dei colleghi. Ad onor del vero va dato atto all'Area Milano Provincia di aver rispettato gli impegni presi per quanto di sua competenza nelle assegnazioni numeriche di personale.

L'Area ha ribadito l'interesse aziendale a non accelerare i tempi per consentire la soluzione dei problemi che emergeranno negli incontri previsti.

Le OO.SS. hanno suggerito all'Area di indirizzare i Direttori delle Filiali "autonome" all'individuazione, almeno in questa prima fase e malgrado il modello organizzativo non lo preveda, di figure di riferimento per la gestione delle pratiche di mutuo. Ciò consentirebbe di focalizzare la prima fase formativa su un numero limitato di colleghi e puntare sulla professionalità e la preparazione degli stessi per offrire alla clientela un servizio di elevata qualità.

Tutti, infatti, sappiamo quanto può costare in termini di perdita di opportunità commerciali e di clientela la carenza di una adeguata attività formativa che consenta di raggiungere una professionalità in linea con un efficace servizio alla clientela.

Non possiamo, inoltre, nascondere le criticità che caratterizzano l'attività dei gestori, a fronte di una normativa in continua evoluzione e delle modifiche alle procedure che rendono estremamente difficoltoso il lavoro quotidiano dei colleghi; è palese che l'introduzione dell'operatività sui mutui presso le 35 Filiali sopra indicate sarà un nuovo ostacolo da superare per i colleghi coinvolti con un implemento di lavoro in una situazione di riduzione di organici per gli esodi previsti a fine anno.

Tornando ai Centri Domus, ci è stato confermato che, come indicato nella circolare 537/2009 del 5/10/2009 che fornisce le disposizioni operative su questo progetto, in questa fase transitoria e dove essi sono ancora operativi (sostanzialmente ovunque, per ora) mantengono le competenze deliberative nei confronti delle Filiali non individuate ad operare in autonomia.

Seppur non attinente al livello locale, le OOSS hanno espresso il loro forte disappunto per il fatto che nella stessa circolare si prospetti in qualche modo un modello organizzativo che non è stato illustrato e discusso dalle OOSS (a livello nazionale) nonostante l'impegno assunto dall'azienda di ritornare sull'argomento dopo il periodo feriale in sede di confronto sull'esperimento svolto a Napoli e che l'azienda, anche in questa sede, ha dichiarato che abbia avuto esito positivo, aggettivo per noi assai lontano dalla realtà.

Le OO.SS. presenti hanno richiesto informazioni sulla tempistica e sulle modalità di questa transizione. Hanno inoltre sottoposto all'attenzione dell'azienda la preoccupazione dei colleghi del Centro Domus di Sesto San Giovanni che vivono questa fase di incertezza sul loro futuro. Ora, hanno anche il problema di dover contribuire alla formazione dei colleghi della Filiali autonome e temono che ciò possa rallentare i tempi di lavorazione delle pratiche giacenti in ufficio.

E' stata sottolineata, da parte sindacale, l'importanza dei colloqui tra gli Specialisti del Personale dell'Area e questi colleghi per trovare delle soluzioni di riallocazione condivise, evitando che si riducano ad una "comunicazione di trasferimento" ad altra Uog.

L'Area si è impegnata a fornire alle OO.SS. un'informativa più dettagliata e tempi certi non appena questi dati le verranno comunicati ufficialmente e ad effettuare a tempo debito i colloqui al Personale del Centro Domus.

**RAPPRESENTANZE SINDACALI AREA MILANO PROVINCIA**