



Problematiche M.O.P. (Middle Office Prodotti) – Incontro

Nella giornata di martedì 17 settembre 2019, a seguito di nostra espressa richiesta, abbiamo avuto un incontro con la Banca sull'argomento a margine. Era presente il Gestore dei MOP, Fiammetta Stefanelli, ed in collegamento telefonico la DIR. RU STRUTT. CENTR. E SOC. Barbara Bittoni, nonché le scriventi OO.SS.

Abbiamo posto alla Direzione una serie di problemi, riassunti principalmente nei seguenti punti:

- carichi di lavoro dei colleghi del MOP, in rapporto sia al numero delle risorse che alla formazione dei colleghi chiamati a supportare il settore, nonché al numero delle pratiche arretrate e all'organizzazione del lavoro;
- formazione specifica sul campo relativamente alla nuova operatività del Work Flow dei mutui Retail;
- retribuzione del lavoro straordinario e durata del periodo della task force.

Quindi, abbiamo ritenuto di voler evidenziare all'Azienda che:

- rispetto all'incremento delle pratiche verificatesi negli ultimi tempi, grazie anche alle favorevoli condizioni di mercato e commerciali, i presidi M.O.P. risultano sottodimensionati. A tal proposito la mancata risposta da parte dell'azienda, rispetto alle pratiche arretrate fa sorgere il dubbio sull'esatto dimensionamento della task force (determinata nel numero di 4 risorse e prorogata al 31/10/2019), in considerazione del fatto che si sono rese necessarie tre giornate di straordinario effettuate il sabato;
- i colleghi che sono stati inviati a supporto, non hanno ricevuto adeguata formazione, considerando anche il recente avvio delle nuove procedure di lavorazione dei mutui retail;
- Il comportamento aziendale non è in linea, attraverso pressioni, incalzando i lavoratori sotto l'aspetto quantitativo della lavorazione delle pratiche;
- la complessità della lavorazione di una pratica di mutuo richiede molta attenzione e un tempo necessario per le dovute verifiche e pertanto l'interesse dell'azienda verso l'aspetto qualitativo a tutela dei lavoratori e dell'azienda stessa, al fine di evitare gli errori del passato.

Sui predetti punti, la dir. Bittoni ha preso nota delle nostre segnalazioni, fornendo delle parziali rassicurazioni a proposito della formazione che sarà erogata nelle prossime settimane, riservandosi di approfondire le varie criticità tecniche da noi evidenziate con le Funzioni competenti (Responsabile Rete Commerciale, Responsabile Organizzativo) e di restituirci nei prossimi giorni opportuno *feedback* con particolare riguardo al numero di pratiche in arretrato.

Con riferimento alla retribuzione del lavoro straordinario, la dir. Bittoni ha confermato che le AA.PP. saranno retribuite, se eserciteranno tale opzione in alternativa al recupero, con la maggiorazione del 30%,

come già il Dir. Casolaro aveva anticipato in una precedente riunione. Al momento la durata rimane quella prefissata, salvo eventuali ulteriori necessità

Nel corso dell'incontro, pur in assenza del Direttore delle Risorse Umane della Rete, si è discusso, anche, di come le criticità del Mop impattino anche sui lavoratori delle filiali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si è rilevato che:

- i colleghi di Rete che istruiscono le pratiche, hanno notevoli difficoltà a ricevere la necessaria assistenza, con il risultato che, ad esempio, a pochi giorni dalla stipula, spesso la documentazione non risulta in regola;
- sono presenti alcune anomalie nel processo di lavorazione, quale la consegna del PIES (Prospetto Informativo Europeo Standardizzato), che a volte viene messo a disposizione della clientela oltre i termini previsti dalla normativa;
- in presenza di difformità urbanistiche, evidenziate in perizia, la Filiale ne ha conoscenza solo in prossimità della stipula.

Tali carenze organizzative si riverberano in maniera negativa sull'immagine della Banca e dei colleghi che - non dimentichiamocelo mai – mettono la faccia, visto che alcune stipule sono state rinviate con il naturale malcontento della clientela.

Abbiamo fatto presente che nella nostra banca esistono alcune risorse con *skill* commerciale, presenti in alcuni uffici della zona, che potrebbero essere utili ad incrementare la *task force* per i periodi necessari a fronteggiare le emergenze.

Si è altresì evidenziata la disomogeneità sul territorio nazionale, in relazione al numero di pratiche che si riescono a lavorare nei diversi MOP, in quanto ci sono alcune zone dove le lavorazioni presentano minori criticità, soprattutto in termini di conformità urbanistica: **“...non si può pretendere che tutti i MOP lavorino lo stesso numero di pratiche pro capite...”**.

Sulle problematiche sollevate, rimaniamo in attesa di ricevere le opportune informazioni richieste e vi terremo tempestivamente aggiornati .

Lecce, 19 settembre 2019

Le Rappresentanze Sindacali Aziendali