

<https://fisacgruppointesasanpaolo.it>

TROPPE LE CRITICITA' DELLA NUOVA PROCEDURA MUTUI!

Il 3 dicembre 2025 si è svolto a Bologna l'incontro trimestrale dell'Area Emilia Est, con la partecipazione delle Organizzazioni Sindacali, dei rappresentanti delle Relazioni Industriali, del Direttore Commerciale Retail, della Responsabile del Personale della Divisione Regionale e dei referenti della Gestione del Personale di Area, Agribusiness e Filiale Digitale.

Andamento dell'Area e criticità

In apertura, il Direttore Commerciale Retail ha illustrato i dati aggiornati sull'andamento dell'Area, evidenziando un Margine Operativo Lordo della Direzione Regionale superiore al 100%, con performance differenziate tra i segmenti: Exclusive 103%, Retail 101%, Imprese 98%. Da parte nostra abbiamo espresso forte preoccupazione per l'impatto della sperimentazione della nuova procedura ONE che andrà a sostituire completamente l'attuale Digital sui mutui privati. L'attività dell'Ufficio Mutui è rallentata in quanto sono numerosi gli Incidenti aperti e il nuovo processo di lavorazione in due fasi distinte (valutazione reddituale e delibera), provoca numerose interruzioni e riprese della lavorazione di ogni singola pratica. Dal canto loro le filiali vivono l'angoscia dell'incertezza dei tempi di erogazione e le criticità della procedura in due fasi che raccoglie le informazioni relative all'immobile solo dopo aver ottenuto l'ok alla valutazione reddituale, generando in taluni casi fraintendimenti e tensioni con la clientela. Abbiamo manifestato all'azienda il timore che questa situazione determini ripercussioni negative sul raggiungimento del PVR e richiesto che tale contesto venga considerato.

A tal riguardo la DR si è impegnata, qualora l'erogazione dei mutui fosse rallentata a causa della nuova procedura, a intervenire sollecitando la lavorazione delle pratiche decisive ai fini del raggiungimento dei KPI del PVR.

Abbiamo anche evidenziato come l'indicatore NPS, per effetto di scelte organizzative, continui a penalizzare alcune filiali senza riflettere correttamente la qualità del lavoro svolto. Riscontriamo che le difficoltà derivanti dai continui cambiamenti organizzativi e procedurali, dalle pressioni commerciali e dalla persistente carenza di organico contribuiscono a creare condizioni di stress e sovraccarico operativo.

Formazione e reskilling

In vista della nuova segmentazione della clientela, è stata richiesta particolare attenzione nella gestione e nella formazione del personale coinvolto, affinché i cambiamenti siano accompagnati da adeguato supporto e tempistiche sostenibili. Sul tema della formazione, è stata ribadita la necessità di garantire la fruizione delle otto giornate di formazione flessibile e l'attivazione di affiancamenti mirati in caso di cambio mansione. L'Azienda ha confermato l'impegno a pianificare la formazione sin dall'inizio dell'anno e a garantire il necessario supporto tramite attività di training on the job.

Global Advisor

È stata inoltre rinnovata la proposta di individuare spazi dedicati ai Global Advisor, per consentire lo svolgimento dell'attività in ambienti idonei alla ricezione della clientela.

Filiale digitale

Relativamente alla Filiale Digitale, l'Azienda ha illustrato la nuova organizzazione che prevede a tendere la creazione di due filiali specializzate sul territorio di Bologna a seguito della trasformazione in Filiale Digitale del distaccamento di Forlì. È stato evidenziato come il forte interesse manifestato da numerosi lavoratori per un eventuale passaggio alla Filiale Digitale rimanga, ad oggi, privo di riscontro.

Welfare

È stato richiesto un aggiornamento in merito alle proposte di convenzionamento per servizi di utilità quali asili nido e mobilità. L'Azienda ha dichiarato di aver preso contatti con le strutture suggerite dalle Organizzazioni Sindacali, si attende ora un riscontro in tempi congrui.

Hub

Abbiamo risollecitato l'azienda sulla necessità di creare nuovi hub, valutando anche gli spazi liberi nei palazzi di sede e nelle filiali, e chiesto nuovamente la lista degli immobili di proprietà o in affitto per formulare proposte in considerazione della difficile situazione del traffico nell'area metropolitana bolognese. A precisa domanda ci è stato inoltre risposto che Palazzo Vignoli (ex sede storica ISPF in via Indipendenza) che non è stato ancora venduto, ma ci sono trattative in corso.

LEGGI IL VOLANTINO ->[Trimestrale 3 dic](#)