



RR.SS.AA. Banca Monte dei Paschi di Siena – Milano Lombardia Nord

PAROLA D'ORDINE: EFFICIENTARE

Si è svolto nelle scorse settimane l'incontro con la locale Direzione delle Risorse Umane.

L'azienda ci ha presentato il riassetto “Fabbrica Mutui”, partito a fine luglio, come un intervento finalizzato all'efficientamento e all'uniformità dei processi e spiegato alcuni aspetti che hanno coinvolto la direzione Chief Operation Officer e la direzione Chief Commercial Officer. L'impatto sull’”operations mutui” (COO) è minimo poiché non ha determinato mobilità professionale o territoriale (così riferisce la Banca), sono state stabilizzate le Task Force che erano presenti in varie città del territorio nazionale.

La struttura mutui retail è ancora suddivisa tra Nord, Centro e Sud e sono stati creati due nuovi “uffici”: Operations mutui imprese (in cui lavorano le risorse che già svolgevano questo tipo di attività) uno per tutto il territorio nazionale e monitoraggio Operations mutui e terze parti, che si occupa del rapporto con i periti (anche in questo caso le risorse destinate a questo ufficio già svolgevano tale attività).

I colleghi ci riferiscono di una estrema suddivisione delle fasi di lavorazione, da un lato, a cui vengono dedicate in modo rigido le risorse che di fatto vedono ridursi la loro professionalità e dall'altro mancano affiancamenti e formazione che vengono lasciate alla libera iniziativa di colleghi esperti di buona volontà.

La mancanza di autonomia Pardo per la struttura mutui crea inoltre continui e ridondanti rimpalli operativi tra filiali e hub che spesso hanno l'effetto paradossale di frammentare il processo piuttosto che snellirlo.

Il riassetto ha impattato la direzione CCO in modo disomogeneo sulla linea valore delle filiali, che dovrebbe avere una agenda alleggerita dei difficoltsi e problematici appuntamenti presi dal call center, e sulla creazione di una nuova struttura “Mutui e Finanziamenti ai Privati”, composta da 4 uffici. Uno di questi è “Centro Gestione Istruttorie Mutui Privati”, composto da 25 risorse esperte di PEF, che effettuano anche il controllo documenti.

La fase di integrazione documenti crea una delle criticità del processo, i cosiddetti “ricicli” (ovvero la restituzione delle pratiche a fronte di documentazione da integrare), che tendenzialmente dovrebbe migliorare attraverso l'attività dell'ufficio “Assistenza Prodotti Mutui Privati” di supporto alla rete.

Anche la direzione Chief Lending Officer ha visto una riorganizzazione con la creazione della “Origination Mutui Privati”, una squadra di deliberanti che si occupa esclusivamente di mutui distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Si rileva in tal senso una disomogeneità operativa, da sanare, che di fatto rallenta l’attività dei deliberanti.

Conseguenza parallela a questo apparente semplice riassetto si ha sul team credito retail delle DTR che di fatto si occupa di pratiche residuali.

“Specializzazione ed efficientamento”, industrializzazione dei processi presentano il rovescio della medaglia a discapito della professionalità dei lavoratori e delle lavoratrici.

Riteniamo necessario ribadire che efficientare non può significare scaricare sui lavoratori e sulle lavoratrici gli effetti del cambiamento, né tradursi in un peggioramento delle condizioni operative.

Il “mutuo” rappresenta un prodotto strategico per la Banca il cui successo si fonda su professionalità, competenze ed esperienza che devono essere riconosciute e valorizzate.

Un efficientamento reale e sostenibile si costruisce attraverso investimenti adeguati, strumenti efficaci, formazione continua e un confronto sindacale costante.

Stante i ripetuti problemi di temperature climatiche interne alla struttura di DG ci preme riportare la dichiarazione effettuata dall’azienda in merito all’utilizzo dello smart working in tali casistiche: il codice da utilizzare, sino alla concorrenza del plafond mensile è quello ordinario.

Le organizzazioni sindacali dissentono rispetto a questa interpretazione restrittiva della norma poiché il codice 261 è stato appositamente inserito nelle casistiche previste.

Vi preghiamo di segnalarci difformità, forzature o qualsivoglia criticità che dovessero emergere in tal senso.

Milano, 16 Gennaio 2026

Le Segreterie