



**Fabi First/Cisl Fisac/Cgil Uilca Unisin
Segreterie di Coordinamento UniCredit
Spa**

My Agent e Mutui: confronto con l'Azienda

Lo scorso 27 marzo si è tenuto un incontro di aggiornamento sul settore di attività denominato **My Agent**, realtà presente in UniCredit già da diversi anni.

Nel 2017 la rete My Agent contava 413 agenti, con una previsione di crescita a 600/700.

Attualmente sono 395 gli agenti che si avvalgono di 135 collaboratori.

A questi si aggiungono altri 85 collaboratori che hanno ricevuto l'incarico da una società appositamente costituita da UniCredit, ovvero UniCredit My Agent S.r.l.

Si tratta in ogni caso di liberi professionisti a partita IVA, pagati direttamente da UniCredit non con uno stipendio fisso ma con una percentuale stabilita sulle vendite.

I collaboratori non sono agenti in attività finanziaria, spesso sono neofiti. UniCredit My Agent S.r.l. è un "incubatore" che, secondo l'azienda, consente ai collaboratori di divenire agenti dopo circa 6 mesi.

Cessioni del quinto dello stipendio, mutui in asta, prestiti personali, Pos, conti correnti sono le attività che rientrano nel loro mandato; devono operare con proprie credenziali, non possono e non devono accedere dai pc di filiale, ma utilizzare i loro pc forniti da UniCredit.

Le agenzie UniCredit possono dare assistenza logistica e quindi i My Agent possono accogliere i clienti nelle strutture UniCredit, ma questo deve avvenire unicamente durante l'orario d'apertura di sportello previsto, e non oltre.

La distribuzione nelle Region risulta essere a oggi la seguente (i numeri sono comprensivi di agenti e collaboratori): Nord Ovest 80, Lombardia 58, Nord Est 73, Centro Nord 76, Centro 83, Sud 118, Sicilia 111.

All'interno di ogni Region è presente un presidio cui gli agenti rispondono direttamente del loro operato.

Vi è una maggiore presenza al sud perché c'è più mercato per le cessioni del quinto (CQS) che è il miglior prodotto per servire il cliente privato, molto remunerativo e a minor rischio. Vengono erogati 559 milioni di cessioni.

Non avere mandati di agenzia con società (tranne Sicilia) ma solo con persone fisiche che intrattengono rapporti diretti con i clienti, è stata una scelta commerciale ponderata, che ha permesso di diminuire i costi e avere maggiori ricavi dalla rete My Agent.

UniCredit eroga formazione su prodotti, compliance, comportamentale, antiriciclaggio (non sulla Mifid perché gli agenti non si occupano d'investimenti): le ore effettuate in due anni dagli agenti sarebbero 15.000.

Ogni agente può aprire un negozio con affitto a proprio carico ma per esporre il logo UniCredit deve essere autorizzato; ora in Italia solo due negozi, situati a Forlì e a Villesse (Gorizia), hanno ottenuto l'autorizzazione a esporre il logo UniCredit.

Abbiamo posto la domanda sul il valore aggiunto generato da quest'attività e se il lavoro svolto dagli agenti non possa essere attribuito a personale interno. Ci è stato risposto che la complessità del prodotto CQS richiede una specifica e approfondita conoscenza che pochissimi, nella rete banca in generale, possiederebbero.

L'attività degli agenti non può e non deve in alcun modo sovrapporsi a quella della rete, ma rappresenta un valore che si aggiunge a quanto già la rete, produce. Si tratta, quindi, di un business che, a detta dell'azienda, le filiali non sarebbero in grado di intercettare.

E' bene chiarire che, non essendo dipendenti di UniCredit, gli agenti non possono assolutamente andare oltre quanto previsto dal loro mandato, né tantomeno sbrigare pratiche di agenzia. Ne consegue che ogni utilizzo improprio non solo sarebbe illecito, ma esporrebbe gli agenti stessi e la banca a enormi rischi operativi. Abbiamo invitato l'azienda, che si è impegnata a farlo, a verificare la correttezza dei comportamenti e a ribadire, sia agli agenti sia agli Area Manager, qual è il perimetro entro il quale questi lavoratori autonomi possono operare.

L'azienda ha dichiarato di non essere interessata, in questo momento, a un ulteriore aumento del numero degli agenti (e collaboratori): la priorità sarebbe il miglioramento della qualità del servizio e quindi la preparazione di questi lavoratori.

Nella stessa giornata si è tenuto un incontro **sul comparto Mutui**, il terzo in ordine di tempo dopo quelli tenutisi a febbraio 2017 e marzo 2018.

L'Azienda ha rappresentato, con un breve excursus storico, il percorso fatto da febbraio 2018, momento d'inizio della riorganizzazione, sottolineando gli ottimi risultati raggiunti in breve tempo da Colleghe e Colleghi, considerate anche le gravose condizioni di partenza dovute sia alla giacenza del magazzino sia al gap formativo per quanto riguardava i nuovi centri.

I Colleghi/e oggi sono distribuiti in 7 poli regionali e circa 90 siti lavorativi; prima della riorganizzazione le risorse interessate erano 180 con un magazzino di 20.585 pratiche da lavorare al 31.12.2017. Nei primi mesi del 2018 si è registrata un'impennata del caricamento giornaliero delle pratiche fino a una consistenza di 650 pratiche pro die (oggi 300): ben presto alla giacenza in essere si aggiunsero, grazie al lavoro della Rete, ulteriori 25.000 pratiche. Questo enorme aggravio di lavoro fu affrontato con l'istituzione di una task force di 180 colleghi, rinnovata poi per tre volte, con un coinvolgimento quindi di 540 colleghi in totale. Il ventaglio d'interventi che con la riorganizzazione si mise in campo fu: maggiore formazione, accorciamento dei tempi di risposta, una percentuale inferiore di necessità di rilavorazione delle pratiche, specializzazione dei poli, cambio dei supporti informatici, monitoraggio delle lavorazioni. La formazione fu erogata sia alla Rete sia ai Poli quasi esclusivamente in aula (atto unilaterale, corsi specifici con i vari specialisti del campo tipo periti, notai). Con la riorganizzazione i Poli furono specializzati per specifiche attività: antifrode, incarico periti - verifica perizia e relazione notarile, istruttoria, stipula.

Le OO.SS. hanno riconosciuto all'Azienda l'importanza dello sforzo organizzativo messo in atto, ma hanno anche osservato che a un anno dalla riorganizzazione permangono alcune criticità cui è necessario porre rimedio:

- **necessità di Formazione** a beneficio della Rete, soprattutto alla luce delle consistenti uscite di personale specializzato verificatesi nel corso del 2018 e, in particolare, per dotare i colleghi di quella competenza sostanziale diffusa, ambita anche dall'Azienda, che possa tradursi in un servizio di alto livello con ancora più bassi tempi di risposta (entrambi dichiarati obiettivi primari dell'azienda);
- **distonie sulla formazione erogata in Rete** (Consulenti, Colleghi e Colleghe prossimi all'uscita).

Su quando fatto rilevare in tema di Formazione l'Azienda si è impegnata a intervenire puntualmente sugli Area Manager, anche per singoli casi, al fine di colmare i gap esistenti o correggere le modalità di erogazione non pertinenti o poco efficaci.

L'Azienda ha tenuto a sottolineare la priorità data all'installazione dei nuovi PC nei poli mutui, effettuata prima che in altri settori: oggi 353 persone operano con un computer nuovo.

Ha poi dichiarato come si sia intervenuti per migliorare la qualità della risposta alla clientela attraverso un lavoro di monitoraggio dell'attività di servizio dei "fornitori" (periti e notai): si è passati, infatti, dalle 2300 pratiche in giacenza presso le società peritali, ante riorganizzazione, alle 600 attuali. L'intervento migliorativo ha coinvolto anche il livello notarile: oggi si hanno 900 pratiche in giacenza, a fronte delle 2400 dell'ottobre scorso.

Su specifica richiesta delle OO.SS., l'Azienda ha relazionato sull'attuale "stato dell'arte", rilevando come tutta la complessiva situazione dei Poli sia notevolmente migliorata.

Il numero delle pratiche in magazzino oggi è pari a 14.400, a fronte delle 20585+25000 iniziali e ciò indica che le scelte effettuate e il lavoro dei Colleghi e Colleghe hanno portato buoni frutti. L'erogato nel corso del 2018 è raddoppiato e si è passati dalle 12.000 pratiche giornaliere (picco) alle attuali 3000. I tempi medi di erogazione ante riorganizzazione si attestavano sui 180 giorni ed era arduo rispettare il termine dei 30 giorni previsti dal post delibera. La media di lavorazione di una pratica era di 50 giorni dall'inserimento alla stipula, mentre adesso si è ridotta a 34 giorni. Per quanto riguarda i Centri Mutui, che oggi ospitano circa 290 Colleghi, si è passati dai 26 giorni iniziali di giacenza agli attuali 9 giorni (delibera). Infine, nei momenti di picco i centri lavoravano fino a 2400 pratiche il giorno, oggi ne lavorano 1200.

Questi dati stanno a dimostrare, secondo l'Azienda, che è stato conseguito un vantaggio competitivo dovuto ai miglioramenti apportati con la riorganizzazione nella lavorazione di tutta la filiera. Se oggi il mutuo di per sé è un'attività non molto redditizia, come afferma l'Azienda, è con il livello del servizio che è possibile portare i clienti a scegliere il nostro brand; ulteriori livelli di miglioramento possono essere conseguiti facendo lavorare insieme i Colleghi e le Colleghe, che attualmente operano, come si è detto, in oltre 90 siti geografici: non è esclusa quindi la possibilità di chiudere i centri più piccoli **senza che ciò determini mobilità territoriale per i /le dipendenti**. L'Azienda ha aggiunto che ogni persona che oggi lascia il comparto e va verso la Rete (sono circa 60 i "rientri" effettuati) porta con sé le competenze acquisite durante la permanenza nel settore dei mutui, competenze che saranno valorizzate nel nuovo ruolo.

Alla domanda sui risultati del comparto, l'Azienda ha risposto che la politica aziendale non consiste nel modificare le condizioni alla clientela per tornare a essere la prima scelta dei siti comparativi: quello che interessa al nostro Istituto è il livello di servizio. Il quadro generale ci impone di essere prudenti anche avendo riguardo alle necessità di funding: la nostra quota di mercato rispetto ai mutui è la stessa della banca.

Riguardo al rapporto con Subito Casa, la relazione è paragonabile a quella che UniCredit intrattiene con una qualsiasi agenzia immobiliare.

Le OO.SS. hanno ribadito che sarà loro cura segnalare le carenze e le criticità che ancora hanno modo di riscontrare, soprattutto nella Rete, al fine di ridurre i disagi non solo della clientela ma anche dei lavoratori e delle lavoratrici interessate, sia dei Poli sia in Rete Filiali.

Milano 4 aprile 2019

Fabi First/Cisl Fisac/Cgil Ulca Unisin
Segreteria di Coordinamento UniCredit
Spa