



Nota delle Segreterie di Coordinamento di Unicredit S.p.A. sulla procedura “My Credit”

Fin dal suo lancio ufficiale a marzo 2019, MyCredit si è dimostrata procedura problematica e per molti versi inadeguata rispetto ai tempi disponibili per lavorare le pratiche e per dare risposte ai clienti.

Purtroppo, nonostante i miglioramenti apportati dalla partenza, rimane troppo lenta nei passaggi da una fase all'altra e negli aggiornamenti, poco intuitiva a livello visivo, sicuramente inadatta per pratiche con carattere d'urgenza.

Esiste una tabella che riassume tutte le casistiche di errore già censite in questa procedura, che, tuttavia, continuano a manifestarsi con tempi di risoluzione molto diversi fra loro. In ogni caso l'unico canale d'intervento rimane il ticket.

E' la fase di pre-istruttoria, in particolare, a rallentare le pratiche, giacché la procedura prevede, in ordine di tempo, prima la stampa della manleva con la raccolta firma (possibile via home banking ma solo per il legale rappresentante amministratore del remote banking aziendale e, nel caso di persona fisica, solo se munita di multicanale privati con rapporti personali).

Dopo la richiesta di affidamento e le manleve di eventuali garanti, si entra nella fase del controllo documentale. Questa richiede in molti casi ore di tempo, sempre che il fascicolo cliente sia disponibile: spesso il risultato del controllo è una presa d'atto delle diverse anomalie/mancanze contrattuali da sanare.

Il ticket di pre affidamento VERDE (delibera automatica) rimane spesso un miraggio; permetterebbe, dopo aver comunque elaborato tutta la fase di pre-istruttoria, di non procedere all'istruttoria vera e propria, andando direttamente in delibera. Tuttavia sono state introdotte policy tali per cui non accade quasi mai.

Ad esempio: fidejussioni inadeguate (considerate tali anche se di ammontare assai più elevato rispetto al monte fidi), data revisione scaduta (anche per un solo giorno), settore (policy eliminata già da tempo es. settore abitazioni), manleve mancanti, senza che si comprenda da chi dovrebbero essere sottoscritte.

Per la risoluzione di tutte le anomalie, l'unica strada è il ticket, al quale talvolta non seguono risposte o seguono risposte non risolutive.

Nella parte sottostante un breve elenco di problemi tecnici riscontrati anche da colleghi e colleghe che si sono impegnate a fare diversi e numerosi ticket.

ERR 150 TEC: è un errore che normalmente si risolve da solo (entro il giorno dopo) ma che blocca continuamente l'operatività

ERRORE AGGIORNAMENTO CE.RI: ad aprile 2019 questa anomalia ha bloccato pratiche per più di 10 giorni e ci risulta presentarsi anche oggi se pur sporadicamente.

ERRORE CENSIMENTO/EROGAZIONE FIN: risposta ai ticket "anomalia generalizzata"

PRATICA BLOCCATA IN PREISTRUTTORIA: ticket sollecitato ogni giorno per una settimana...poi risolto

PROBLEMATICA SCAMBIO DOCUMENTALE (raccolta tramite home banking) su manleva persone fisiche: aperto il primo ticket in aprile, con numerosi solleciti segnalati anche allo specialista;

In generale la risposta più frequente ai ticket è che si tratta di ANOMALIA GENERALIZZATA e poi si trova la news in Unicontact.

Inoltre si manifestano molto spesso errori del tipo "DESCRIZIONE ERRORE NON TROVATA" che si risolvono solo attendendo e riprovando con enorme perdita di tempo.

Le indicazioni pervenute dai manager a marzo 2019 erano "USARE MYCREDIT". Ad aprile le istruzioni sono state: " LE PRATICHE URGENTI E LE REVISIONI SI POSSONO FARE IN UWM".

Tuttavia l'utilizzo di MyCredit è monitorato puntualmente dalle Region e viene chiesta ragione, anche al singolo gestore, del perché lo strumento non venga utilizzato per la totalità delle pratiche.

Con questa nota le scriventi Segreterie intendono portare all'attenzione dell'Azienda una procedura che non solo afferisce alla vita professionale dei Colleghi e Colleghe delle Filiali e dello Small Business, ma, contrariamente al fine per cui è stata introdotta, impatta negativamente anche nel rapporto con la clientela.

Milano 18 luglio 2019

Le Segreterie di Coordinamento
FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, UIL C.A., UNISIN