



## CARICHI DI LAVORO E PRESSIONI SUI GESTORI: VA SEMPRE PEGGIO!

**30.09.2021** Nell'ultimo incontro con l'Azienda abbiamo sollevato nuovamente con determinazione la questione relativa ai carichi di lavoro diventati ormai ingestibili per i colleghi impegnati nel recupero crediti.

Da molti mesi ormai denunciavamo la situazione, già pesante, aggravata ulteriormente dalle riportafogliazioni e diventata insostenibile nel periodo a cavallo delle ferie estive. All'AML e alle fatture si aggiungono ogni giorno nuove incombenze che comportano la compilazione di numerosi file per campagne e altre richieste, tutte prioritarie, e tendono ad azzerare il tempo disponibile per l'attività recuperatoria vera e propria. Le centinaia di mail da leggere rendono inoltre impossibile analizzarne la priorità ed evaderle con tempestività.

Si arriva in molti casi ad un paradosso: i gestori non hanno il tempo materiale per analizzare le proposte transattive pervenute, che rimangono in standby anche per mesi, sottraendo all'Azienda potenziali opportunità di incasso. Questo non è accettabile per un'Azienda che ha nelle collection il proprio core business, come emerge anche nel video diffuso pochi giorni fa dal CEO Marone, il quale ha richiamato tutti a focalizzarsi sul raggiungimento degli obiettivi di incasso.

Prima ancora dei lavoratori e delle scriventi OO.SS., impegnate a salvaguardare la salute psicofisica dei colleghi e il clima di lavoro, questa situazione dovrebbe preoccupare l'Azienda! Con l'atteggiamento propositivo e costruttivo che contraddistingue i lavoratori e le OO.SS. di Intrum Italy abbiamo acceso un faro su questa problematica, che riteniamo di vitale importanza, chiedendo all'Azienda di mettere in campo nell'immediato alcune soluzioni concrete:

- Razionalizzare rapidamente i processi aziendali accentrando il più possibile le incombenze collaterali al recupero su team ad hoc (che fine ha fatto, a proposito, il progetto di accentramento dell'AML?)
- Integrare adeguatamente e in maniera mirata gli organici, con l'assunzione di nuove risorse, ovunque sia necessario e in particolare nei presidi che hanno subito negli ultimi due anni e mezzo uscite di Personale per dimissioni, pensionamenti o cambi di team/attività.
- Confrontarsi non solo con i Responsabili ma anche con i gestori, che conoscono in profondità portafogli e attività, al fine di comprendere meglio i problemi su cui intervenire e calibrare con maggiore precisione la pianificazione delle lavorazioni e degli obiettivi di team.

Le rassicurazioni ricevute dall'Azienda, che a luglio ha annunciato la riorganizzazione dei processi e delle strutture da completare entro fine anno, non ci bastano. In assenza di contromisure immediate temiamo che la situazione, già esplosiva, rischi di andare definitivamente fuori controllo.

Qualora gli obiettivi aziendali non dovessero essere centrati – non ce lo auguriamo! - nessuno pensi di addossare le colpe sui lavoratori, il cui impegno e la cui professionalità sono fuori discussione e hanno consentito finora di tenere la rotta tra mille difficoltà e sacrifici. Le responsabilità dell'attuale situazione sono da addebitarsi esclusivamente all'Azienda, che deve farsi carico nell'immediato di migliorare i processi organizzativi razionalizzandoli e snellendoli e integrare le risorse umane in maniera da rendere gestibili tutte le attività ugualmente prioritarie. Se si interviene subito forse si è ancora in tempo per evitare il peggio ma il tempo delle parole e delle giustificazioni è finito: ora ci attendiamo fatti e atti concreti!

Le Segreterie degli Organi di Coordinamento Intrum Italy

FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN