



INCONTRO CON IL RESPONSABILE DI OPERATIONS ENRICO RISSO

17.03.2022 – Si è tenuto, come richiesto dalle scriventi OO.SS., un incontro col capo di Operations, Enrico Riso, finalizzato ad affrontare le principali problematiche di natura organizzativa e operativa emerse con la rilevante riorganizzazione in corso. Di seguito sintetizziamo i principali punti trattati.

Dimensionamento dei portafogli: Riso ha dichiarato che, posti i principi di mantenere le precedenti sedi di lavoro e la massima prossimità possibile con i Responsabili, si è cercato di omogeneizzare i portafogli in termini di carico di lavoro considerando anche lo stato di avviamento delle pratiche assegnate.

Abbiamo segnalato che in molti casi ci sono ancora squilibri importanti tra i portafogli e incongruenze con le dimensioni attese dichiarate dall'Azienda per i diversi segmenti. Inoltre, abbiamo chiesto che vengano riproporzionati in maniera equa i portafogli dei colleghi in part-time o con importanti riduzioni dell'orario di lavoro dovute a cause diverse (104, congedi ecc.).

Ci sono altresì team e/o Presidi, come quello di Cosenza, che presentano carichi di lavoro particolarmente elevati anche a causa delle peculiarità nella composizione dei portafogli, di gestione non meno complessa di altri.

L'Azienda ha accolto le segnalazioni e si è impegnata a riconsiderare le suddette situazioni e a operare gli aggiustamenti del caso.

Carenza documentale in EPC: abbiamo segnalato che la documentazione presente in EPC è spesso carente oppure non allineata o non aggiornata, soprattutto (ma non solo) per le pratiche ex UBI ed ex Italfondario. Peraltro, si rileva la problematica legata alla richiesta dei fascicoli cartacei archiviati centralmente per i quali i tempi di consegna sono in molti casi superiori alle 48 ore. A questo proposito abbiamo anche chiesto di valutare la possibilità di una digitalizzazione accentrata di tali fascicoli man mano che vengono richiesti.

Riso, nel recepire tale proposta di cui si valuterà la fattibilità, si è detto consapevole della problematica, dovuta anche a carenze documentali pregresse, e si è impegnato a lavorare per la ricerca di una soluzione adeguata.

Formazione: come OO.SS. abbiamo evidenziato l'importanza di mettere a disposizione nel breve termine una formazione tecnica e specialistica mirata per tutti i colleghi e in particolare per coloro che hanno appena cambiato mansione o attività.

L'Azienda ha dichiarato di aver investito del compito il neocostituito Centro studi che adotterà tre principali tipologie di iniziative, alcune delle quali sono già in fase pilota: newsletter di contenuto tecnico-giuridico, formazione interattiva in aula fisica o virtuale e un servizio di supporto giuridico su singole pratiche di particolare complessità, che verrà fornito col filtro dei team leader. Riso ha sottolineato che i team leader, in assenza di un portafoglio in gestione, devono dedicarsi principalmente al coordinamento e alla gestione delle risorse umane ed è loro compito precipuo supportare al massimo tutti i colleghi anche dal punto di vista formativo.

Comunicazione: abbiamo espresso la necessità che vengano colloquiati individualmente tutti i colleghi, prioritariamente quelli che hanno cambiato attività, mansione o team, e abbiamo segnalato che ci sono ancora alcuni casi di colleghi non assegnati a nessun team nel nuovo funzionigramma. L'Azienda si è detta dispiaciuta di queste situazioni e si è impegnata a risolverle quanto prima.

Small unsecured: l'Azienda ha annunciato che cercherà di incrementare il contributo dei team di Phone collection nella fase preliminare di lavorazione delle pratiche allo scopo di ridurre la dimensione dei portafogli in carico ai loan manager.

AML: ancora una volta abbiamo segnalato all'Azienda che i processi relativi all'antiriciclaggio sono poco efficienti e tolgono molto tempo all'attività propria dei loan manager (caricandoli oltretutto di una responsabilità aggiuntiva), anche a causa della procedura informatica SICRAT, che risulta farraginosa e poco immediata. Abbiamo altresì chiesto di valutare la possibilità che venga finalmente realizzato il progetto di accentramento delle attività di AML.

Risso, nel sottolineare che la procedura SICRAT viene adottata anche per scelta dei Master service (Finint), ha dichiarato che la nuova Responsabile Compliance & Risk Laura Tonelli, con la quale verrà calendarizzato un incontro dedicato con le OO.SS., sta lavorando per ottimizzare le procedure relative all'antiriciclaggio ma ancora non ha comunicato quali saranno le soluzioni concrete.

Team AMCO: abbiamo segnalato che il team è da molto tempo in forte sofferenza a causa dell'organico risicato in rapporto alla mole di lavoro e, pur avendo stretto i denti e portato a casa risultati eccellenti, necessita di un'integrazione urgente di risorse. L'Azienda nella persona di Enrico Risso ha preso atto e si è impegnata a intervenire nei tempi necessari.

Leasing: anche per questo comparto abbiamo segnalato che i carichi di lavoro risultano eccessivi e pertanto abbiamo chiesto l'integrazione di nuove risorse eventualmente di nuova assunzione. Tra Leasing e Real Estate non è sempre chiara la ripartizione delle competenze per alcune attività e abbiamo chiesto pertanto che vengano pubblicate delle apposite guide operative.

Come OO.SS. valutiamo positivamente l'incontro come utile occasione di confronto sul piano organizzativo e operativo, a cui ci auguriamo ne seguano altre con un approccio altrettanto costruttivo e collaborativo. Osserviamo oltretutto che, pur avendo affrontato le principali problematiche, rimangono ancora aperte alcune questioni che abbiamo già portato all'attenzione dell'Azienda e sulle quali saranno necessari ulteriori approfondimenti.

Non va peraltro sottovalutato il clima aziendale di forte pressione nel quale i colleghi lavorano, in una fase di riorganizzazione cruciale e fortemente impattante, a causa dei tanti adempimenti tutti prioritari cui devono far fronte. Auspichiamo a tal proposito che i necessari interventi correttivi siano messi in atto in tempi rapidi e che si giunga a delle soluzioni concrete e definitive per le diverse problematiche.

Il confronto sulle modalità applicative dello Smart working ordinario inizierà la prossima settimana.

Le Segreterie degli Organi di Coordinamento Intrum Italy

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