



RIORGANIZZAZIONE E CARICHI DI LAVORO: NON CI SIAMO!

20.04.2022 – Nel corso dell'ultimo incontro con l'Azienda siamo tornati sul problema dei carichi di lavoro eccessivi più volte denunciato. La recente riorganizzazione, nei fatti ancora in corso, lungi dal portare le soluzioni annunciate anche in termini di riduzione delle dimensioni dei portafogli assegnati ai loan manager, ha in alcuni casi addirittura peggiorato la situazione. **In particolare, nel segmento small, secured e unsecured, si superano in molti casi le 1.000 pratiche e si toccano picchi di 1.600-1.700 pratiche** (come segnalato ad esempio su Roma), numeri con tutta evidenza ingestibili nonostante il ricorso massiccio e sistematico allo straordinario, che rischia di diventare un fenomeno patologico e non più fisiologico. Ad aggravare il quadro, si rilevano numerosi casi di compresenza nello stesso portafoglio di pratiche secured e unsecured che crea ulteriori difficoltà nella gestione.

Sulla dimensione eccessiva dei portafogli abbiamo chiesto all'Azienda un intervento urgente a supporto dei colleghi in maggiore difficoltà. L'Azienda si è impegnata a intervenire in tempi brevi integrando i team con dieci risorse allo scopo di redistribuire i portafogli e con l'obiettivo di non superare le 500 pratiche a testa. Nell'augurarci che non si tratti di partite IVA ma di nuove assunzioni, sollecitiamo una soluzione immediata e segnaliamo che bisognerà tenere conto anche dei tempi e degli sforzi necessari a formare nuove risorse e ad effettuare il passaggio delle consegne. Alla situazione di generale sovraccarico di lavoro dovuta alle dimensioni dei portafogli continuano poi a sommarsi i necessari passaggi di consegne sulle pratiche riportafogliate, gli sviluppi in corso su EPC e le tante incombenze collaterali al recupero in senso stretto (AML, fatture, attività richieste dal closing e dalla gestione delle garanzie consortili) che sottraggono tempo ed energie. Abbiamo altresì denunciato l'ulteriore sovraccarico dovuto alle **periodiche riunioni previsionali sugli incassi (steering)** che rischiano di diventare, se abusate e male interpretate, uno strumento di pressione anziché un utile supporto all'attività del gestore. In alcuni casi sono state richieste previsioni di incasso perfino su pratiche in blocco operativo (causa cartolarizzazione).

Sul **portafoglio REV** si segnala, oltre ai carichi di lavoro pesanti, una carenza documentale e procedurale che ne complica la lavorazione. Sul **leasing** si registrano richieste pressanti di attività urgenti in un contesto che appare poco organizzato e carente in termini di linee guida operative. Inoltre, ai loan manager si chiede, allo scopo di velocizzare i tempi, di adempiere ad incombenze tecniche di competenza di altre funzioni (ad esempio rogiti, pagamenti IMU e regolarizzazioni degli immobili). **Sulle preoccupazioni più volte espresse dai lavoratori rispetto ai possibili errori e/o omissioni dovuti ai ritmi e ai carichi di lavoro eccessivi l'Azienda ha ribadito ancora una volta che non ci saranno conseguenze di natura disciplinare fatta salva la buona fede e l'ordinaria diligenza dei colleghi.**

A tre mesi dall'applicazione del nuovo modello organizzativo e dalla conseguente riportafogliazione registriamo ancora un quadro invariato che desta preoccupazione per la situazione di costante disorganizzazione e sofferenza in cui si trovano ad operare i lavoratori di Intrum Italy. Peraltro, il sentimento diffuso di frustrazione è aggravato dal fatto che le legittime aspettative di crescita professionale dei colleghi continuano ad apparire in molti casi inascoltate. Osserviamo infine che, in un simile contesto, continuare a centrare gli obiettivi contemperando la tutela della salute psicofisica e del benessere dei lavoratori diventa alla lunga sempre più difficile. **Ci attendiamo dall'Azienda interventi celeri e risolutivi che sanino una volta per tutte le problematiche ormai denunciate ripetutamente dalle scriventi OO.SS. e che rischiano di cronicizzarsi.**

Le Segreterie degli Organi di Coordinamento Intrum Italy
FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN