



## LA NUOVA ORGANIZZAZIONE DI INTRUM ITALY: IL PUNTO DI VISTA DELLE OO.SS.

**14.10.2019** – L’Azienda ha presentato in questi giorni la nuova struttura organizzativa, con la quale ha dichiarato di perseguire obiettivi ambiziosi, primo tra tutti quello di cogliere le nuove sfide di un mercato di riferimento estremamente competitivo. Per fare questo si è puntato, stando alle dichiarazioni aziendali, su un modello di business integrato, efficiente e coordinato che si focalizzi sull’attività di recupero dei crediti.

Nel **funzionigramma** le principali novità sono lo sdoppiamento delle funzioni **“Legal”** e **“Compliance & Risk”** e l’introduzione di una funzione **“Program & Project Management”**, che avrà il compito di seguire progetti strategici sui processi di business. Le funzioni **“Safety”** e **“Business Technology Data & Digitalization”** sono diventate autonome. Le altre Direzioni sono: **“Finance”**, **“Clients Management & Sales”**, **“Investments M&A and Strategy”**, **“Operations”**, **“Real Estate & Leasing”** e **“HR & Change Management”**.

Zoomando su **“Operations”**, che l’Azienda stessa ha definito l’ingranaggio nevralgico della macchina Intrum Italy, a riporto dell’Avv. Rabossi, nuovo Capo Direzione, non c’è più il **“Regulation and Instrumental Office”** mentre viene introdotta la funzione **“Proprietary Portfolio Operations”**. La Funzione di Recupero delle Operations è suddivisa in due macrocomparti: **“Large Ticket”**, corrispondente al vecchio Territoriale e **“Medium & Small Ticket”**, che ingloba il vecchio Small Ticket, lo Specialistico e tutti i team di recupero ex CAF, oltre che, in prospettiva, i team di Gextra (società che si prevede di incorporare in Intrum Italy entro l’inizio del 2020). Nel Large Ticket le quattro Aree o Hub diventano 3, con l’Area Nord e quella Est che si fondono, cedendo però Pesaro e Bologna all’Area Ovest, diventata Area Centro-Nord. Invariato l’Hub Centro-Sud. Il Dott. Urbani, ex Responsabile Hub Est, prende in carico il comparto **“Medium & Small Ticket”**.

Trasversali all’intera Direzione Operations sono le funzioni **“Closing”**, **“Data Quality, Onboarding & Back Office”** (che continuerà a svolgere le attuali attività, estendendole a tutti i portafogli gestiti o posseduti da Intrum Italy) e **“Monitoring, Data & Reporting”** (che acquisirà nuove risorse già dedicate a questo tipo di attività ma precedentemente collocate in altri uffici).

Un netto cambio di paradigma si registra nell’adozione del **Closing** (mutuato dal modello CAF) come funzione trasversale a tutti i presidi o team di recupero. Il Closing viene definito come l’accentramento delle attività successive agli accordi stragiudiziali, alle cessioni dei crediti ed alle disposizioni dei tribunali con il presidio puntuale degli incassi e degli adempimenti necessari per la chiusura della posizione (incluse le cancellazioni ipotecarie). L’Azienda ha sottolineato come lo spirito di questa scelta, dettata dagli ottimi risultati che ha dato in CAF, non sia quello di sottrarre al gestore parte della sua professionalità bensì quello di alleggerirlo di alcune incombenze, consentendogli di concentrarsi maggiormente sull’attività di recupero in senso stretto. Analogamente un obiettivo aziendale è quello di **accentrare sulla funzione “Data Quality, Onboarding & Back Office” tutto il Ciclo Passivo relativo alla Fatturazione** per liberare i gestori anche di questo genere di compiti.

L’Azienda ha poi precisato che, nell’ottica di **integrare pienamente le diverse realtà societarie preesistenti** e confluite in Intrum Italy, i colleghi inquadrati in uffici che svolgono attività eterogenee e molto spesso duplicate in contesti diversi, verranno ricollocati nel nuovo organigramma a seconda della loro funzione, senza per questo doversi spostare fisicamente, mentre nei casi di uffici non più esistenti verranno colloquiati preventivamente e si cercherà di andare incontro alle loro aspirazioni. Non è stata invece in grado di rispondere alla nostra domanda sulla **distribuzione territoriale delle attività di closing**: infatti non si è ancora deciso se verranno effettuate in maniera accentrata o distribuita sul territorio. In ogni caso, a valle di una analisi che dovrà essere portata avanti col contributo della struttura di closing già esistente, sarà indispensabile implementare la stessa con nuove risorse da reclutare, internamente o esternamente.

L'Azienda ha poi sottolineato che, sebbene la nuova Struttura organizzativa entri formalmente in vigore con decorrenza immediata, la sua piena attuazione, inclusa l'adozione del modello di recupero col Closing, richiederà del tempo e dipenderà anche dalla necessaria integrazione di tutti i diversi sistemi informatici (operativi e di gestione del Personale) ancora esistenti in Intrum Italy. **L'obiettivo dichiarato è quello di completare questo processo entro il mese di gennaio 2020 ma è evidente che centrarlo sarà una sfida.**

**Come OO.SS. abbiamo chiesto all'Azienda, dopo il difficile anno già vissuto dai colleghi, che questo periodo di transizione non si protragga in maniera indefinita e che i disagi operativi siano limitati al minimo.**

Abbiamo poi osservato che, anche dall'Organigramma presentato oltre che dal Contest appena lanciato, il **Leasing** appare come un comparto marginalizzato dall'Azienda e non adeguatamente considerato nella sua importante componente di recupero ma associato quasi esclusivamente al Real Estate. Ciò non trova una giustificazione logica e dispiace molto per i colleghi che vedono mortificata la professionalità messa quotidianamente in campo e già dimostrata nell'ambito del Gruppo Intesa Sanpaolo da cui provengono. Non è stata soddisfacente per le OO.SS. la risposta data dall'Azienda secondo la quale è difficile intervenire perché il leasing dipende troppo dagli uffici di Intesa Sanpaolo per l'espletamento dell'attività di recupero.

**Rispetto alla Struttura Organizzativa presentata, come OO.SS. ci saremmo aspettati di più!**

**Troppe sono infatti le domande inevase e le decisioni lasciate in sospeso su cruciali dettagli applicativi della riorganizzazione (Closing, eventuali riportafogliazioni, ricollocazione di talune risorse tra uffici e/o funzioni, per citarne alcuni) e fortissime sono le perplessità sulla capacità aziendale di rispettare i tempi dichiarati, in una fase nella quale spesso sono le procedure informatiche (con la loro complessa integrazione) e non le scelte organizzative a guidare i processi. Perché presentare un funzionigramma che non si è sicuri di poter applicare pienamente e in quali tempi? Il rischio di aggravare le già forti frustrazioni operative è enorme.**

**Le scriventi OO.SS., ben consapevoli di tutto questo, verificheranno quotidianamente la corretta applicazione della Struttura presentata e denunceranno, come sempre fatto in passato, storture e malfunzionamenti al fine di migliorare le condizioni di lavoro e il clima aziendale.**

A margine dell'incontro, in tema di **Smart working** l'Azienda ha ribadito, su nostra sollecitazione, che intende onorare l'accordo sottoscritto con le scriventi OO.SS. in data 27 maggio 2019, rendendo operativa tale modalità di lavoro a partire dal 1 gennaio 2020. Ha però sottolineato che il processo dovrà essere graduale per ragioni tecniche e organizzative. Da parte nostra abbiamo invitato la controparte a svolgere verso i colleghi una comunicazione corretta e coerente con quanto negoziato e a dotarsi fin d'ora di tutti gli strumenti, informatici e organizzativi, necessari a rendere esigibile l'accordo. Abbiamo poi annunciato che monitoreremo costantemente l'operato aziendale in tal senso.

**A breve chiederemo all'Azienda l'incontro semestrale previsto dal Protocollo delle Relazioni Industriali.**

**I Coordinamenti Sindacali Aziendali Intrum Italy**

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