



SMALL TICKETS, PRESIDIO DI SALERNO ED EX CAF: URGE UN CAMBIO DI PASSO!

16.12.2019 Dalla costituzione di Intrum Italy è ormai trascorso un anno, durante il quale i lavoratori della Divisione Operations si sono trovati a dover fronteggiare numerose difficoltà, di natura operativa, procedurale e organizzativa. Siamo giunti a dicembre, l'Azienda ha lanciato un **Contest**, con cui ha chiesto ai lavoratori uno sforzo aggiuntivo al fine di raggiungere obiettivi di gruppo ambiziosi, raggiungibili soltanto se ciascun Presidio consegue l'obiettivo fissato per la propria struttura. Ma attenzione, ciò non sarà comunque sufficiente: la competizione prevede una gara e un solo vincitore. Gli altri dovranno prenderla sportivamente.

Le scriventi OO.SS. ribadiscono la loro contrarietà al Contest sopra descritto e deciso autonomamente dall'Azienda senza alcun confronto sindacale e auspicano di poter negoziare in futuro con la controparte un vero e proprio sistema incentivante contrattato che sia più equo e rispettoso dell'impegno profuso da tutti i lavoratori di Intrum Italy.

Intanto i lavoratori del **Comparto Small Tickets e Specialistico (Bari, Pescara, Matera, Potenza, Napoli e Salerno)**, sono inondati di lavoro e non riescono neppure più ad avere contezza del proprio portafoglio. Nei predetti Presidi si vive quotidianamente con l'ansia di non riuscire a rispettare le scadenze e i termini legali. La mole di corrispondenza ricevuta giornalmente è enorme ed evaderla celermente è impossibile.

Inoltre, i lavoratori sono costretti a svolgere per la maggior parte del tempo attività di natura meramente burocratica, come il pagamento delle fatture e fondi spese, oltre ad essere chiamati con frequenza dall'Azienda alla compilazione di file di ogni natura, che riportano scadenze perentorie. Tutto questo sottrae tempo alla mera attività recuperatoria, nonché alla valutazione delle proposte transattive, che paradossalmente, non avendo scadenza, possono attendere!

La situazione illustrata, già pesante, è aggravata ulteriormente dalla delicatissima questione della **normativa antiriciclaggio** sulla quale continua ad esserci poca chiarezza da parte dell'Azienda, come ci pare confermato dall'ultima informativa in materia diramata a tutti i colleghi in data 5 dicembre 2019 con allegato manuale. Sull'argomento abbiamo pertanto già anticipato alla controparte la nostra richiesta di un focus dedicato, di una formazione adeguata per i lavoratori e di rivedere e chiarire per iscritto i punti a nostro avviso più controversi.

Ad esempio, nel **Presidio di Matera**, distacco del Presidio Small Tickets di Potenza, i lavoratori sono arrivati ad avere un portafoglio di circa 430 pratiche ciascuno. Questi numeri sono dovuti principalmente alla redistribuzione del lavoro in capo ai colleghi lungo assenti.

Non diverge di molto la situazione nel **Presidio di Potenza**, dove i carichi di lavoro già erano elevati e, per giunta, è stato redistribuito tra i colleghi in servizio il portafoglio di una persona che ha lasciato volontariamente l'Azienda.

Anche il **Presidio Small Tickets di Napoli** è stato interessato dalla fuoriuscita di quattro risorse, tra esodi, uscite volontarie e lo spostamento di un COA ad altra attività, a fronte dell'ingresso di una sola nuova risorsa e richiede a gran voce di potersi confrontare il prima possibile con il Capo del Personale.

Non è pensabile continuare a sopperire alla legittima assenza di alcuni lavoratori con la redistribuzione del lavoro sui già oberati colleghi in servizio.

Le scriventi OO.SS. chiedono che i lavoratori lungo assenti vengano sostituiti da altri lavoratori, così come i lavoratori dimissionari, in quanto questi ultimi concorrono ad una riduzione permanente di organico.

Per quanto riguarda il **Presidio di Salerno**, specializzato in procedure concorsuali, al problema dei carichi di lavoro individuali (peraltro con importi gestiti molto rilevanti), si aggiungono la corposa reportistica prodotta e i frequenti controlli effettuati dal committente Intesa Sanpaolo. È evidente che per i colleghi stare dietro a tutte le attività di loro competenza diventa ogni giorno più difficile. Inoltre, la recente fusione con Medio Credito ha comportato che il vantato di molte posizioni gestite venisse implementato di nuove linee di credito provenienti

dalla società incorporata. L'azienda non si è premunita né di segnalare al Presidio quali fossero le posizioni interessate né di fornire direttive in ordine alla gestione di tali nuovi crediti, lasciando ai gestori l'onere di "scoprirne casualmente" l'esistenza. Così i gestori devono attivare azioni investigative volte a verificare se MC aveva precedentemente avviato azioni legali per tali crediti e devono provvedere autonomamente a reperire presso la precedente società la contrattualistica bancaria originale e la eventuale documentazione legale. Il timore che in una situazione del genere qualcosa possa sfuggire è forte e i lavoratori non si sentono sufficientemente rassicurati dall'Azienda rispetto alle possibili conseguenze in caso di errori commessi in buona fede. Anche il clima di lavoro, ogni giorno più pesante, ne risente fortemente. In ultimo i lavoratori di Salerno attendono da mesi di poter avere colloqui individuali con la gestione del personale.

I Colleghi **ex CAF** hanno in gestione portafogli che superano spesso le 1000 pratiche a testa. Sebbene per quest'organizzazione del lavoro sia in parte diversa, si tratta comunque di carichi di lavoro che non consentono una accurata e puntuale gestione dell'attività e i lavoratori sono costantemente sotto pressione. Come OO.SS. ci aspettiamo inoltre che l'Azienda ci informi quanto prima dell'andamento delle commesse ereditate da CAF in quanto ci giungono in proposito notizie che sembrano attendibili e che sono purtroppo poco rassicuranti. La chiarezza e la trasparenza su un tema così delicato sono a nostro avviso presupposti necessari per un clima di lavoro se non proprio sereno almeno accettabile.

I lavoratori del **Presidio di Pescara**, distaccamento del Presidio Small Tickets di Bari, oltre ad essere interessati dalle problematiche che investono tutto il comparto come sopra descritte, subiscono un forte rallentamento nello svolgimento dell'attività dovuto alla presenza con una frequenza media di sole due volte al mese del Capo Presidio proveniente da Bari. Da tempo i colleghi richiedono un colloquio con il Capo del Personale, e si augurano che questo possa accadere quanto prima, come peraltro già avvenuto a Bari.

Anche nel **Presidio Small Tickets di Bari** i lavoratori lamentano carichi di lavoro non più sostenibili con portafogli che ormai superano le 400 pratiche per addetto; situazione lavorativa che viene quotidianamente gravata da richieste di adempimenti urgenti provenienti dagli Uffici Centrali e rallentata dal mal funzionamento delle procedure informatiche. Si lamenta altresì la presenza di un solo COA sulla piazza.

Facciamo anche notare che il **Roadshow** di presentazione del nuovo Organigramma, annunciato dall'Azienda per novembre, non è ancora partito: ci auguriamo che l'attesa dei colleghi non debba protrarsi ancora a lungo.

Alla luce di quanto sopra, le scriventi OO.SS. chiedono all'Azienda l'incremento delle risorse impiegate nelle attività del Comparto Small tickets, specialistico ed ex CAF e un rapido intervento volto alla redistribuzione dei relativi carichi di lavoro all'interno della divisione Operations.

Infine, chiediamo all'Azienda di determinare percorsi di sviluppo e crescita professionale aggiuntivi rispetto all'individuazione dei COA nonché a definire il ruolo e le facoltà di questi ultimi. Infatti la creazione dei COA non è sufficiente a valorizzare adeguatamente le risorse, soprattutto giovani, che devono poter credere nel valore della crescita professionale, quale giusta ricompensa per l'impegno e i risultati raggiunti.

**I Coordinamenti Sindacali Aziendali Intrum Italy
FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA - UNISIN**