



PRESSIONI E (DIS)ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO: COSI' NON VA!

12.07.2021 Nel corso dell'ultimo incontro con l'Azienda abbiamo sollevato con forza la questione riguardante le eccessive pressioni ed una organizzazione del lavoro inefficiente e farraginosa.

Le recenti riportafogliazioni avvenute con l'arrivo di nuove commesse hanno aggravato una situazione già difficile. Molti gestori, dopo aver affrontato in tempi strettissimi dei gravosi passaggi di consegne relative ai vecchi portafogli, si sono ritrovati con portafogli di centinaia di pratiche tutte o quasi tutte nuove, con i tempi di "apprendimento" che ne conseguono. Nell'ultimo periodo, peraltro, sono state chieste ai gestori delle onerose attività finalizzate a due diligence. Gli adempimenti amministrativi quali, ad esempio, quelli relativi all'antiriciclaggio e le attività collaterali in generale assorbono sempre più tempo (anche a causa delle prescrizioni contrattuali).

Molti team inoltre hanno perso risorse a causa di dimissioni o di passaggi ad altre attività (es. Closing e Consorzi) e queste risorse non sono mai state sostituite o integrate. Sebbene l'accentramento di alcune attività quali Closing e Consorzi fosse finalizzato ad alleggerire il lavoro dei gestori, l'effetto prodotto appare ancora insufficiente rispetto al numero di risorse necessarie a gestire l'attività recuperatoria. Abbiamo chiesto pertanto all'Azienda di integrare gli organici laddove necessario anche con nuove assunzioni.

Il risultato è che si lavora costantemente in ansia, con centinaia di mail da evadere e il rischio di sviste o errori sempre più elevato. È del tutto evidente che in questo modo si danneggiano i lavoratori, che sono ormai al limite della sopportazione, ma anche la qualità del lavoro e del clima aziendale, a tutto svantaggio di Intrum.

Abbiamo inoltre rilevato che la consulenza esterna di Bain, che doveva essere nelle intenzioni dichiarate uno strumento per razionalizzare e rendere più efficienti i processi aziendali, si sta traducendo spesso in una ulteriore pressione in termini di report continuamente richiesti (su previsioni di incasso ecc.) e frequenti call di allineamento. Avviene inoltre uno stringente monitoraggio dei contatti effettuati che poco si adatta al recupero di crediti bancari. Riteniamo che una consulenza del genere non possa prescindere da un affiancamento "sul campo" con chi il lavoro di recupero lo conosce in profondità in quanto lo svolge quotidianamente e non possa basarsi esclusivamente sull'analisi di dati.

Gli incassi, le attività collaterali, le scadenze tipiche dell'attività legale e i continui adempimenti urgenti costituiscono attività tutte egualmente prioritarie per l'Azienda portando le pressioni a livelli insostenibili e rendendo impossibile organizzare con serenità il lavoro data anche l'entità dei carichi.

Come OO.SS. riteniamo che le inefficienze organizzative dell'Azienda non debbano ripercuotersi sui lavoratori. Valuteremo se i suddetti comportamenti possano rientrare nella fattispecie prevista dal CCNL in materia di "Pressioni commerciali".

L'Azienda si è riservata di approfondire le problematiche e di fornire risposte e soluzioni a valle dell'analisi in corso col supporto dei consulenti esterni.

A margine dell'incontro l'Azienda ci ha aggiornati sull'imminente introduzione del nuovo sistema di valutazione professionale. I KPI quantitativi, laddove previsti, potranno pesare non oltre il 40% della valutazione complessiva e saranno riferiti ai risultati di team e non individuali. Dall'informativa aziendale alcuni aspetti applicativi del sistema di valutazione sono risultati al momento poco chiari. Come OO.SS. ribadiamo in ogni caso la nostra ferma contrarietà, già espressa e motivata in occasione dell'esperita procedura contrattuale in materia, all'impostazione aziendale del sistema di valutazione, con particolare riferimento alla presenza dei KPI quantitativi.

Incontreremo nuovamente l'Azienda entro la fine di luglio e daremo seguito al confronto sui temi qui trattati.

Le Segreterie degli Organi di Coordinamento Intrum Italy

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