



ORGANIZZAZIONE E CARICHI DI LAVORO: NON CI SIAMO!

01.07.2022 – A sei mesi dal varo della nuova organizzazione esiste in Intrum Italy un problema grave e piuttosto generalizzato di carichi di lavoro eccessivi e organici insufficienti nell'ambito del recupero crediti.

Nel comparto Small Unsec, in particolare a Roma e Orte ma non solo, abbiamo rilevato inizialmente una dimensione dei portafogli ingestibile con picchi che raggiungevano le 2.500-3.000 pratiche. Ora, dopo un primo intervento da noi chiesto ed ottenuto con insistenza, si attestano formalmente sulle 500 circa pro capite ma, poiché ulteriori 16.000 pratiche assegnate sulla carta al team leader sono di fatto lavorate dai gestori, si arriva nella sostanza a 1.500-1.800 pratiche a testa. Dobbiamo pertanto osservare che l'intervento di riduzione dei portafogli operato dall'Azienda risulta ampiamente insufficiente anche in considerazione del fatto che i portafogli del comparto denominato Small unsec contengono di fatto anche crediti garantiti e presentano un elevato tasso di contenzioso legale.

È del tutto evidente che quando si ricevono quotidianamente diverse centinaia di mail diventa impossibile leggerle ed evaderle tutte tempestivamente comprendendone il diverso grado di priorità anche alla luce dei tanti adempimenti aggiuntivi di natura amministrativa quali AML, fatture, Data quality, compilazione di file previsionali sugli incassi ecc. ecc. Lavorando in questo modo disorganizzato e sempre sotto pressione diventa più alta la probabilità di sbagliare e non poter rispettare le scadenze legali. Ribadiamo pertanto all'Azienda che eventuali errori e omissioni in buona fede dovute al sovraccarico di lavoro e alla inefficiente organizzazione non saranno addebitabili ai lavoratori.

Dato che la situazione qui fotografata è stata da noi più volte denunciata e rappresentata al tavolo da diversi mesi, ci attendiamo dall'Azienda in tempi brevi una soluzione definitiva che metta tutti i colleghi in condizioni di poter lavorare con la giusta serenità gestendo al meglio i propri portafogli senza esporli al forte rischio di errori e di stress lavoro-correlato che rileviamo allo stato attuale.

In caso contrario assumeremo le iniziative più opportune per la massima tutela dei lavoratori.

Le Segreterie degli Organi di Coordinamento Intrum Italy

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