



UIL CREDITO, ESATTORIE E ASSICURAZIONI

Aderente a UNI Global Union

UILCA INTRUM ITALY

INTRUM ITALY: UN NUOVO INIZIO PER LA UILCA

26.02.2019. È stata convocata il giorno 22 febbraio a Roma l'Assemblea Congressuale UILCA Intrum che ha eletto la Segreteria di Coordinamento e il Consiglio di Coordinamento della neocostituita Azienda Intrum Italy. Il Segretario Responsabile è **Vito Daniele Cuccaro**, affiancato in Segreteria di Coordinamento da **Nadia Petrini** e **Salvatore D'Elia**. Dall'incontro, presieduto dalla Segretaria Nazionale Mariangela Verga, è scaturito un ampio dibattito sulle problematiche già emerse in queste prime settimane di vita di Intrum Italy, che saranno al centro dell'imminente confronto con la nuova Azienda.

Una delle questioni più serie che dovremo portare all'attenzione della delegazione aziendale riguarda **l'organizzazione del lavoro e i suoi impatti sul clima e sul benessere lavorativo**. Uno dei comparti che ci risulta stiano soffrendo maggiormente in tal senso è quello del **Servizio specialistico** e in particolar modo le Strutture **Small Tickets e Unsecured**, per le quali, anche alla luce del numero di adempimenti a carico dei colleghi, la dimensione dei portafogli assegnati appare spesso eccessiva sia in relazione agli FTE reali impiegati sia rispetto a comparti di altra natura. A nostro avviso stanno venendo al pettine alcuni nodi in parte già presenti prima del passaggio societario dell'1 dicembre anche a causa delle evidenti inefficienze di processo generate da diversi fattori. Da un lato una filiera decisionale meno snella (dipendente inevitabilmente dalla Banca per il portafoglio non Penelope), le lungaggini verificatesi nel rapporto con le filiali e con altre strutture Banca (ad esempio per l'invio delle schede documentali sofferenze) e un'apparente intensificazione dei controlli della quale non sempre si coglie la logica. Dall'altro i **gravi malfunzionamenti** riscontrati in questa fase nelle **procedure informatiche** fornite da Intesa, che rendono il lavoro più lento e farraginoso e a tratti lo ostacolano del tutto. Su talune attività, anche non di recupero, è perfino difficile ottenere dal lato Banca le abilitazioni necessarie all'utilizzo delle procedure. La risoluzione di queste problematiche dovrà essere dunque una priorità assoluta al fine di agevolare il lavoro dei colleghi e di consentire il raggiungimento degli obiettivi di recupero e il rispetto dei termini previsti dal contratto di *servicing*. Inviteremo poi la controparte a una riflessione sul modello organizzativo (netta divisione tra territoriale e specialistico ecc.) e sui processi di recupero, che ad oggi sono pressoché invariati (col vantaggio di dare continuità operativa) ma non devono diventare a nostro modo di vedere dei tabù inviolabili qualora dovessero rivelarsi inadeguati alla nuova realtà.

Ciò detto, crediamo che esista al tempo stesso un problema di **insufficienza degli organici**, con quasi tutto il comparto specialistico delle *Operations* in difficoltà e con alcuni casi particolarmente critici e urgenti da affrontare anche nel cosiddetto "territoriale".

Su tutti il **Presidio di Firenze**, dove, ad un organico più che dimezzato a seguito della cessione (a causa del rientro in Banca dei numerosi distaccati da CR Firenze prima presenti nella Struttura) non corrisponde, com'era prevedibile, una riduzione proporzionale dei volumi di lavoro e i colleghi vivono da mesi un clima di pressione costante diventato ormai insopportabile, che potrebbe alla

lunga metterne a rischio la salute psicofisica. Ci risulta che alcuni colloqui per l'inserimento di nuove risorse siano stati effettuati e tuttavia queste ipotetiche assunzioni (con modalità e termini contrattuali peraltro da chiarire) non si siano ad oggi concretizzate. Certamente non si può più attendere e bisogna intervenire a tutela dei lavoratori e del loro benessere.

Importante poi il caso di **Salerno**, unica struttura specializzata sulle procedure concorsuali e fallimentari *Unsecured*, che ha perso nel corso degli ultimi mesi diverse risorse mai rimpiazzate. Considerati il peso e la delicatezza delle pratiche gestite, anche in termini di importi vantati, e il limitato ricorso al supporto dei legali esterni, i colleghi segnalano un crescente affanno nel portare a termine tutte le attività richieste sulla singola pratica anche a causa delle continue scadenze da rispettare. Siamo convinti che in questa situazione l'inserimento di qualche nuova risorsa potrebbe rappresentare una boccata d'ossigeno e rendere il clima meno pesante.

Riteniamo inoltre non più differibile una chiara definizione dei processi, anche con una rapida elaborazione delle guide operative necessarie, alla base delle lavorazioni di supporto al recupero, in qualche caso di nuova introduzione e ancora nella loro fase pilota (su tutte il **Data Quality**), in altri casi in corso di profonda trasformazione (come **Gestione Fatturazione**, che sconta tra l'altro il ritardo nell'adeguamento informatico e procedurale alla nuova normativa sulla fatturazione elettronica). Questo per dare a tutti una visione chiara della funzione e dello scopo della propria attività nel contesto aziendale e per favorire un ambiente di lavoro che sia stimolante e non, come spesso capita, fonte di frustrazione professionale. A questo proposito chiederemo all'Azienda di predisporre in tempi brevi tutte le iniziative formative indispensabili soprattutto per coloro che si trovano a dover affrontare nuove lavorazioni (in molti casi costretti ad apprendere "sul campo" senza le necessarie basi anche teoriche) e verificheremo che, più in generale, tutta la **formazione** del personale prevista dal vigente CCNL venga regolarmente erogata nella maniera più utile ed efficace, laddove possibile e opportuno anche con giornate di aula e non solo in modalità FAD.

Pur considerando utili le iniziative di Comunicazione a distanza già intraprese dalla Gestione HR, che si pongono anche l'obiettivo di conoscere meglio il Personale confluito nella nuova Azienda, pensiamo che, in una fase di transizione cruciale come quella che stiamo vivendo, sia urgente e indispensabile dare a tutti i colleghi la possibilità di far emergere le proprie esigenze e le proprie legittime aspirazioni in appositi **colloqui individuali**. Ci aspettiamo dunque che i giri sul territorio già annunciati dalla **Gestione Risorse Umane** vengano avviati in tempi rapidi. Chiederemo inoltre che i colleghi abbiano la possibilità, qualora lo vogliano, di sottoporre telematicamente i loro CV per valorizzare le proprie competenze e di aderire ai job posting di Intrum. È inoltre necessario che tutta la documentazione normativa aziendale (inclusa quella ereditata da Intesa dal Personale proveniente dalla Banca) sia resa subito fruibile sulla Intranet aziendale da tutti i lavoratori. Continuiamo poi a considerare una priorità la conferma e la massima estensione possibile da parte dell'Azienda di tutti gli strumenti disponibili per la **conciliazione dei tempi di vita e di lavoro** tra i quali le **flessibilità orarie** previste (riduzione pausa pranzo ecc.) e i **part-time**. Un discorso a parte merita lo **Smart working**, che ad oggi non si è voluto ancora introdurre e anzi è stato revocato, con la nostra contrarietà, alle strutture che ne usufruivano: insisteremo perché si lavori alla sua realizzazione e siamo convinti che il processo di digitalizzazione dei documenti cartacei tuttora in corso col supporto di consulenti esterni vada in questa direzione.

Un altro importante fattore che contribuisce a formare il clima di lavoro è quello **della salute e sicurezza dei lavoratori** anche con riferimento alle **strutture fisiche**. Sappiamo che alcuni cambi di locali sono avvenuti in tempi molto compressi a causa delle necessità di "segregazione" del Personale a seguito della cessione societaria. Questo ha portato in qualche caso a situazioni non ideali dal punto di vista della sicurezza e del benessere dei lavoratori, come peraltro già segnalato da alcune RSA. Tra queste realtà ci sembra che a oggi **Napoli** rimanga una delle più critiche: su

questa e su altre situazioni continueremo a vigilare e a sollecitare gli interventi dovuti finché non verranno trovate le soluzioni più consone e, si spera, definitive. Nel prossimo incontro chiederemo altresì all’Azienda di aggiornarci sull’evoluzione dei **progetti di accorpamento delle sedi fisiche** del Gruppo Intrum, previste in particolare a **Roma** e a **Milano**. Rimanendo in tema, ne approfittiamo per evidenziare che la definizione di un accordo sui Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza nell’ambito di un più ampio Protocollo sulle Relazioni Industriali rappresenta per noi una priorità assoluta da condividere con la controparte allo scopo di poter pervenire all’elezione dei suddetti **RLS** e di tutelare così al meglio e con gli strumenti più adatti la salute e la sicurezza dei lavoratori.

In occasione del prossimo incontro con la delegazione aziendale, che confidiamo sia convocato a breve, metteremo sul tavolo le questioni qui richiamate e imposteremo il confronto con la controparte che ci vedrà protagonisti nei prossimi mesi. Chiederemo inoltre all’Azienda non solo di avviare i negoziati da portare avanti nel corso del 2019 (**Fondo Pensione, ALI, Protocollo sulle Relazioni Industriali**) ma anche di presentarci in tempi ragionevoli un **Piano Industriale** che spieghi coi numeri e con i fatti come il management ritiene di poter raggiungere gli ambiziosi obiettivi dichiarati verbalmente e con quali modalità intende coinvolgere a tale scopo tutto il Personale. Solo così sarà possibile ridare certezze, entusiasmo e fiducia nel futuro ai colleghi provati da un lungo e difficile periodo di transizione che non possiamo dire ancora concluso.

Il Coordinamento [Uilca](http://www.uilca.it) Intrum Italy