



## INCONTRO ANNUALE CON L'AZIENDA

**12.04.2023** – Nel fornire i dati relativi al 2022, l'Azienda ha sottolineato come l'anno passato sia stato estremamente positivo in termini di incassi e di risultati per Intrum Italy. L'Italia rimane un mercato strategico su cui Intrum intende continuare a investire nel lungo termine a differenza di altri Paesi che rivestono invece un'importanza tattica e quindi potrebbero essere oggetto di disinvestimento da parte del Gruppo.

Ha poi confermato il superamento del progetto One Intrum e quindi il rientro in Italia di alcune lavorazioni di Contact Unit almeno per la parte a maggior valore aggiunto.

La centralità dell'Italia per il Gruppo Intrum è testimoniata anche dal prestigioso incarico recentemente assegnato al CEO Marone in ambito europeo (Managing Director dei mercati Middle Europe). Peraltro, la semplificazione dell'organigramma di Intrum Italy già attuata in relazione ai riporti diretti del CEO, renderà più agevole per lui l'interpretazione del doppio ruolo con una conseguente maggiore responsabilizzazione delle sue prime linee.

L'Azienda ha poi sottolineato l'importanza delle Relazioni Industriali che hanno portato nell'ultimo anno ad accordi sindacali di reciproca soddisfazione, come quelli del Contratto di Secondo Livello (conciliazione vita-lavoro e previdenza complementare, con significativi miglioramenti di quest'ultima), quello relativo al Premio VAP (con una migliorata fruizione dei servizi Welfare) e quello che norma lo Smart Working.

Come OO.SS., nel condividere la soddisfazione per i risultati ottenuti sul piano negoziale, abbiamo segnalato alcune criticità di scottante attualità.

### **Promozioni e premi incentivanti**

L'Azienda ha dichiarato che nel corso del 2022 c'erano stati 52 passaggi di livello in totale. Ancora non abbiamo i dati relativi agli ultimi passaggi avvenuti.

In un contesto nel quale, nonostante le nostre ripetute sollecitazioni, l'Azienda non si è ancora resa disponibile a confrontarsi con noi nel merito sui ruoli e percorsi professionali e su un sistema incentivante negoziato, il modo opaco e incoerente col quale i passaggi di livello e gli incentivi ad personam sono stati gestiti nei diversi territori è, dal nostro punto di vista, assolutamente inaccettabile. Molti Team Leader non sono stati in grado di spiegare in maniera razionale e convincente i criteri adottati, rinviando ai loro superiori e in particolare al capo di Operations Riso ogni responsabilità. Lo stesso, presente all'incontro, ha invece negato di essere intervenuto sulle singole scelte, asserendo di aver solo contribuito alla definizione dei budget in collaborazione con HR. È evidente che un simile palleggio di responsabilità denuncia, come minimo, un grave difetto nella comunicazione interna lungo la filiera gerarchica. Abbiamo inoltre sottolineato che, pur non

essendoci un nesso deterministico tra esiti delle valutazioni e assegnazione dei premi, ci si aspetterebbe un minimo di coerenza anche per evitare di demotivare i colleghi.

Abbiamo rilevato in alcune realtà aziendali un eccessivo schiacciamento verso il basso dei livelli inquadramentali, dovuto in gran parte a ragioni storiche. Abbiamo chiesto pertanto di intervenire gradualmente per un progressivo riequilibrio.

Abbiamo inoltre chiesto di poter avere i dati delle promozioni disaggregati per aree geografiche e per comparti in modo da poter effettuare delle valutazioni più circostanziate e approfondite.

### **Carichi di lavoro e Pressioni “commerciali”**

Nonostante alcuni interventi puntuali di cui abbiamo dato atto all’Azienda su casi specifici particolarmente pesanti in termini di volumi dei portafogli, abbiamo segnalato che il problema si ripresenta periodicamente sui diversi comparti (da ultimo nel Leasing). Abbiamo chiesto pertanto interventi tempestivi e risolutivi sul tema, anche alla luce dell’ultima riportafogliazione di inizio anno che ha causato non pochi disagi ai colleghi coinvolti. Abbiamo inoltre chiesto spiegazioni sul senso della pressante richiesta di file di report settimanali (Bussola con dati relativi a 10 posizioni da restituire entro il giovedì) che sottraggono tempo prezioso ai gestori e li costringono a lavorare in un clima di scarsa serenità.

All’Azienda, che ha rivendicato l’utilità dei report, abbiamo risposto che il benessere dei lavoratori deve essere valorizzato dall’organizzazione del lavoro nei fatti e non solo con le parole. Pertanto, i report vanno ridotti al minimo indispensabile rimodulando se possibile la frequenza.

### **AML e incombenze amministrative**

Abbiamo sottolineato che i processi di supporto messi in piedi non sempre si rivelano abbastanza efficaci nell’ottica di sgravare i gestori da una parte delle incombenze. In particolare, la gestione dell’AML risulta ancora troppo pesante e farraginoso nonostante gli sforzi organizzativi. L’Azienda ha preso atto riconoscendo che alcuni miglioramenti sono ancora possibili e necessari.

### **Organici e Risorse umane**

L’Azienda, nell’evidenziare l’importante sforzo in termini di formazione e l’avvenuto accoglimento di tutte le domande di part-time e di mobilità territoriale pervenute, ha anche rivendicato le 55 assunzioni effettuate a tempo indeterminato nel 2022, solo in parte a compensazione delle uscite avvenute. Solo 3 sono invece i tempi determinati in essere e 10 i contratti interinali, che verranno forse incrementati di qualche unità in particolare su Bari per l’attività di Contact Unit.

Come OO.SS. abbiamo chiesto di integrare ulteriormente gli organici con nuove assunzioni stabili, soprattutto nell’ambito del recupero crediti, riducendo il più possibile il ricorso a forme di lavoro precario.

Il confronto con l’Azienda proseguirà come sempre sui diversi temi nelle prossime settimane.

**Le Segreterie degli Organi di Coordinamento Intrum Italy**

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