



FEDERAZIONE | AUTONOMA | BANCARI | ITALIANI
GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE ITALIA

IL NOSTRO ALGORITMO

L'Azienda continua a parlarci di algoritmi, digitalizzazione ed intelligenza artificiale per spiegare (ovvero giustificare) le nuove riorganizzazioni e le conseguenti riduzioni di organici.

Noi abbiamo deciso di fare un calcolo diverso.

Il nostro algoritmo parte da un dato semplice: **le banche continuano a registrare risultati economici straordinari**, con utili record che crescono anno dopo anno. Eppure, quando si tratta di riconoscere il valore del lavoro delle persone, tutto sembra diventare improvvisamente difficile (se non impossibile): gli organici diminuiscono, i carichi di lavoro aumentano.

Il quadro è poi ulteriormente aggravato dal fatto di lavorare con procedure antiquate e poco efficienti, oltre che con pressioni commerciali ormai insostenibili (alle quali confidiamo peraltro venga data adeguata risposta attraverso il recente *Vademecum sui Corretti Comportamenti Manageriali*).

Cashless: meno casse, più lavoro

Le filiali diventano *cashless*: sparisce la cassa fisica, sparisce il cassiere, arrivano gli ATM evoluti ma il lavoro rimane, così come la gestione del contante.

I clienti non si gestiscono da soli e tutta l'operatività precedentemente svolta dal Gestore Clientela non sparisce: il telefono continua a suonare, le persone continuano ad entrare senza appuntamento per consulenze "urgenti", le quadrature contabili vanno fatte...

Le attività di caricamento, scaricamento e gestione degli ATM vengono poi trasferite ai Gestori (principalmente ai Family ma a cascata anche sugli altri), che devono assorbire nuovi compiti all'interno della giornata lavorativa, arrivando troppo spesso a comprimere o rinunciare alla pausa pranzo pur di garantire il servizio.

Per l'Azienda questa è efficienza.

Per noi significa semplicemente **spostare il lavoro su meno persone**.

L'intelligenza artificiale... ma il lavoro resta alle persone

Negli uffici di Direzione Centrale l'Azienda accelera sull'intelligenza artificiale.

Fin qui nulla di male, se la tecnologia fosse davvero pronta e se il percorso fosse graduale.

Invece si eliminano **PRIMA** le persone che svolgevano quelle attività e solo **DOPO** viene applicata l'intelligenza artificiale che ancora non è in grado di garantire autonomia, affidabilità e continuità operativa.

Il risultato?

Le criticità aumentano, gli inevitabili errori devono essere corretti dalle persone ed i carichi di lavoro raddoppiano.

Il nostro algoritmo dice altro

Nel nostro algoritmo entrano:

- i carichi di lavoro reali in costante aumento;
- il tempo necessario per svolgere correttamente le attività;
- la sicurezza operativa;
- la qualità del servizio ai clienti;
- il diritto alle pause e alla conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
- la professionalità e l'esperienza delle persone.
- le procedure con cui si deve lavorare
- le pressioni commerciali a cui si è sottoposti

Il risultato è completamente diverso.

Il nostro algoritmo non vede personale in eccesso.

Vede attività che aumentano.

Vede responsabilità che crescono.

Vede organici che si riducono mentre gli utili continuano ad aumentare.

E soprattutto non riesce a spiegare perché, se i risultati della banca sono sempre più brillanti, la qualità del lavoro delle colleghe e dei colleghi debba sempre peggiorare.

Trasparenza, rispetto e investimenti sulle persone

L'innovazione è una risorsa quando migliora il lavoro, non quando diventa il pretesto per ridurre gli organici o scaricare nuove attività su chi è già al limite.

Senza le persone non esistono né algoritmi, né intelligenza artificiale, né risultati record...