



INTESA SANPAOLO: APP & DOWN

Brevi appunti su un disastro ricorrente

Il periodo finale di quest'anno si sta caratterizzando per i molteplici disservizi sulla App della banca Intesa Sanpaolo. L'apice di questi malfunzionamenti si è rivelato nel giorno peggiore di tutti: il primo giorno lavorativo di dicembre in concomitanza con le scadenze di numerose tasse e l'accredito delle pensioni e delle tredicesime.

Ben più grave è il fatto che queste ultime non fossero visibili sui conti e che la risoluzione sia arrivata non prima delle ore 19, a filiali già chiuse. **I lavoratori non hanno avuto nessun tipo di istruzione né ci sono state comunicazioni ufficiali alla clientela circa le ragioni e le tempistiche di risoluzione.** La clientela non ha potuto far altro che intasare le linee telefoniche della filiale digitale e in presenza le filiali sul territorio, **entrambe prive di informazioni e istruzioni operative.** Nel caso delle filiali fisiche ci si pone anche la questione delle numerose autorizzazioni degli sconfini dovuti alla mancanza degli accrediti di cui sopra, cosa mai menzionata nemmeno successivamente dalle funzioni aziendali.

La trovata poi di sostituire i pc fissi delle postazioni di cassa con i più "performanti" portatili, ha ulteriormente rallentato (se non del tutto bloccato) l'operatività degli ultimi risicati sportelli con operatore presenti sul territorio. **Rimaniamo convinti che il progresso tecnologico debba viaggiare di pari passo con un'analisi razionale e puntuale delle circostanze e delle oggettive opportunità da esso derivanti e non un mezzo per scaricare la responsabilità delle scelte aziendali sul personale,** continuamente esposto ad aggressioni verbali e fisiche, per via di una gestione manchevole di qualsivoglia senso pratico.

In questo clima teso proprio sul finire dell'anno, ci si ritrova comunque già coinvolti in riunioni focalizzate sulla ripartenza di gennaio, come se ora fosse un momento di riposo. La macchina, insomma, non si ferma mai e i granelli di sabbia negli ingranaggi si stanno accumulando sempre più, ma non bisogna scordare che la sabbia potrebbe raggiungere il motore. Il livello di esasperazione dei lavoratori non è lontano dal punto di fusione...

C.U.B.-S.A.L.L.C.A. Gruppo Intesa Sanpaolo

www.sallcacub.org

sallca.cub@sallcacub.org

<http://www.facebook.com/SALLCACUB>

f.i.p. 12.12.2024