

[dal sito Fisac Intesa Sanpaolo](#)

22 gennaio 2020

## **Novità su Pulse e su Procedura Embarghi**

### **INCONTRO SU PULSE**

Abbiamo tenuto un incontro di aggiornamento sugli sviluppi della struttura di Pulse, che avevamo richiesto da tempo anche a fronte delle numerose problematiche sollevate dai colleghi.

Ad oggi, compresa Verona che è in apertura, la struttura di Pulse è composta da 214 colleghi (380 considerando Remediation) su 6 Sedi. Al momento non è prevedibile un ulteriore sviluppo.

I dati operativi del 2019 hanno evidenziato una forte crescita dei risultati relativi alle regolarizzazioni delle posizioni dei clienti ed alle proposte di rimodulazione del debito. Nel corso dell'anno è stato introdotto un servizio che consente al cliente di pianificare un appuntamento telefonico con il gestore. Gran parte degli appuntamenti si concentra sulla prima fascia mattutina, mentre la percentuale di risposte dei clienti alla chiamata in partenza dalla struttura non subisce significative variazioni nell'arco del servizio.

Come FISAC/CGIL nel corso degli ultimi mesi abbiamo ripetutamente denunciato il fatto che la rotazione sui turni era insostenibile, in quanto obbligava i colleghi a due turni serali al mese. L'azienda ha ammesso che questo carico era eccessivo e, anche a fronte delle diverse necessità che si sono sviluppate nel corso del 2019, ha annunciato la sperimentazione di una nuova turnistica.

Dal mese di marzo fino a luglio, termine della sperimentazione, tutte le sale osserveranno i seguenti orari:

|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| Dal lunedì al venerdì | 8:18 - 15:30  |
|                       | 11:28 - 18:40 |
|                       | 12:48 - 20:00 |
| Dal martedì al sabato | 8:18 - 15:30  |

La rotazione dei colleghi su quattro turni consentirà una migliore alternanza e l'adibizione al serale una volta al mese.

Come FISAC/CGIL abbiamo evidenziato una serie di ulteriori criticità, rispetto alle quali l'azienda ha espresso le seguenti disponibilità:

- La turnazione verrà comunicata con un maggiore preavviso rispetto a quanto avvenuto fino ad oggi
- Il "motore" che fa partire le telefonate verrà disattivato prima delle 20:00 in modo da consentire ai colleghi di rispettare il normale orario di lavoro
- Non ci sono preclusioni a valutare la possibilità dei cambi turno, una volta che l'attività si sia maggiormente stabilizzata
- Disponibilità ad attivare lo Smart Working su Remediation, in tempi che ci verranno comunicati
- Applicazione della flessibilità di 15 minuti come in FOL al turno centrale, dopo la sperimentazione

Abbiamo infine ricordato all'azienda, a fronte di alcune spiacevoli situazioni, che anche per i colleghi di Pulse valgono tutte le tutele che esistono nel Gruppo relativamente al rapporto con la clientela e ad eventuali fenomeni di aggressione verbale.

Come FISAC/CGIL riteniamo che si tratti di alcune prime risposte, seppure positive, ed insisteremo nei prossimi mesi a rivendicare tutti i miglioramenti organizzativi e normativi che possano consentire ai lavoratori di Pulse un corretto equilibrio dei tempi di vita e di lavoro.

#### PROCEDURA SU EMBARGO ED ANTITERRORISMO

Ad inizio anno l'azienda ha pubblicato la nuova normativa relativa alle attività di analisi delle transazioni relativamente all'Embargo ed all'Antiterrorismo, che ha creato alcune preoccupazioni in ordine di possibili aggravii del carico di lavoro. Da oggi è stata rilasciata una nuova procedura informatica che analizza i flussi sulla base di parole chiave e indica automaticamente la necessità di approfondimenti in caso di discordanze.

L'azienda ha dichiarato che si tratta sostanzialmente di un esempio di Intelligenza Artificiale che lavora sulla base di parole chiave ed ha la finalità di semplificare il lavoro di analisi dei colleghi in un contesto in cui la decisione finale è comunque di esclusiva spettanza dell'"operatore umano"